

Opinnäytetyö (AMK)

Turun Ammattikorkeakoulu

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2017

Jiri Hartikainen

ITSEPALVELUA VAI UUDENLAISTA ASIAKASPALVELUA?

Omatoimikirjaston laajentaminen Keravan
kaupunginkirjastossa

Jiri Hartikainen

ITSEPALVELUA VAI UUDENLAISTA ASIAKASPALVELUA?

Omatoimikirjaston laajentaminen Keravan kaupunginkirjastossa

Opinnäytetyö tarkastelee omatoimikirjaston kehitystä Keravan kirjastossa vuosina 2016-2017. Kesästä 2016 alkaen Keravan kirjastossa kokeiltiin laajentaa omatoimiaukioloa niin, että sisäänkirjautuvan asiakkaan oli lauantapäivisin mahdollista päästä lähes kaikkialle kirjaston tiloihin, kun aiemmin vain kirjaston lehtisali, Uutistori, oli ollut omatoimisesti käytettävissä. Erona aikaisempaan oli sekin, että laajennettuna omatoimiaikana kirjaston tiloissa oli läsnä kaksi kirjaston työntekijää, joista toinen oli tämän opinnäytetyön kirjoittaja.

Tekstissä luodaan lisäksi yleiskatsaus suomalaiseen omatoimikirjastoon, sen kehityksen historiaan ja syihin. Aihetta pohditaan myös kirjastolain näkökulmasta. Omatoimikirjastojen kotimaiseen tutkimukseen sekä omatoimikirjastojen käsittelyyn mediassa paneudutaan lyhyesti. Opinnäytetyössä ruoditaan myös omatoimikirjaston käsitettä: sitä, millä edellytyksin kirjastoa voidaan nimittää omatoimikirjastoksi, ja sitä, missä tapauksissa omatoimikirjasto-nimityksen käyttö ylipäättään on tarpeellista. Käsitteen pohtiminen sai alkusysäyksen siitä, kun Keravalla kokeilun edetessä alkoi itsepalvelun sijaan painottua eräänlainen jalkautuva asiakaspalvelu.

Tutkimuksesta selviää se, ettei Keravan kirjaston laajennetussa omatoimimallissa tarvita sisäänkirjautumista silloin, kun läsnä on henkilökuntaa, ja että sisäänkirjautumiskäytäntö voi olla jopa haitallinen. Lisäksi tutkimuksessa kyseenalaistetaan se, onko sellaista omatoimikirjastoksi kutsuttua palvelua, jossa henkilökuntaa on paikalla, aiheellista nimetä omatoimikirjastoksi.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kertoa yhden omatoimikirjaston kasvu- ja kehityskertomus, sekä pohtia omatoimisiin kirjastopalveluihin liittyviä periaatteellisia ja laillisia kysymyksiä. Toivottavasti siitä on apua niille kirjastoille, joissa suunnitellaan omatoimikirjastotoiminnan aloittamista tai kehittämistä.

ASIASANAT:

omatoimikirjastot, yleiset kirjastot, itsepalvelu, asiakaspalvelu, jalkautuva palvelu, havainnointi

BACHELOR'S / MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Library and information services

2017 | 44

Jiri Hartikainen

SELF-SERVICE OR NEW-FASHIONED CUSTOMER SERVICE?

Extended open library in Kerava city library

In Kerava city library it was tested to extend open library services on summer Saturdays in 2016 and 2017. That means that it was possible for customers to get in almost all over the library. Earlier only newspaper reading room had been available during self-service hours. Furthermore, now there were two library workers in the open library, and the writer of this thesis was permanently one of those two workers.

This thesis is also about Finnish open library, its development and history. You will get a short overview of researches in Finnish open libraries, Finnish library law and the viewpoint of the Finnish media.

This study tells that there is no need for log-in when there are staff in the library during extended self-service time. In this kind of situation logging in can even cause problems. But when it comes to open library with staff, you may wonder if it is an open library at all. How should we call it then? Considering the term *open library* is an essential point of this thesis, too.

The meaning of this thesis is to describe development and growing-up story of one open library, now Kerava city library. Hopefully it gives some advices for them who are planning or developing their open library services.

KEYWORDS:

open libraries, public libraries, self-service, customer service, observation

SISÄLTÖ

| | |
|--|-----------|
| 1 JOHDANTO | 6 |
| 2 OMATOIMIKIRJASTOT SUOMESSA | 7 |
| 2.1 Kirjastolaitos, kirjastolaki ja omatoimikirjastot | 7 |
| 2.2 Omatoimikirjastojen lyhyt historia | 11 |
| 2.3 Omatoimikirjasto tutkimuskohteena | 12 |
| 2.4 Omatoimikirjastot mediassa | 14 |
| 3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSKYSYMYKSET | 16 |
| 3.1 Käytännön toteutus | 16 |
| 3.2 Observointi tutkimusmenetelmänä | 17 |
| 3.3 Validiteetti ja reliabiliteetti | 18 |
| 3.4 Asenteeni omatoimikirjastoja kohtaan | 18 |
| 4 OMATOIMIKIRJASTO KERAVAN KIRJASTOSSA | 20 |
| 4.1 Keravan kaupunginkirjasto | 20 |
| 4.2 Laajennettu omatoimiaukiolo kesällä 2016 | 21 |
| 4.2.1 Sisäänkirjautuminen ja tiedotus | 22 |
| 4.2.2 Asiakaspalaute | 24 |
| 4.2.3 Asiakaskyselyn vapaamuotoinen palaute | 26 |
| 4.2.4 Reporter- ja SmartAdmin -tilastointiohjelmien tiedot | 28 |
| 4.3 Omatoimikirjasto kesän 2016 jälkeen | 29 |
| 5 POHDINTAA JA PÄÄTELMIÄ | 30 |
| 5.1 Sisäänkirjautuminen vai avoimet ovet? | 30 |
| 5.2 Tiedottamisen merkitys omatoimikirjastossa | 32 |
| 5.3 Keravan tapaus - omatoimikirjasto vai ei? | 34 |
| 5.4 Uudenlainen asiakaspalvelun muoto | 37 |
| 5.5 Itsepalvelu kirjastossa voi olla hyvästäkin | 39 |
| LÄHTEET | 41 |

LIITTEET

Liite 1. Keravan laajennetun omatoimikirjaston tilastot kesältä 2016.

KUVAT

Kuva 1. Keravan kaupunginkirjasto marraskuussa 2017.

Kuva 2. Omatoimikirjaston kirjautumislaitte Keravan kaupunginkirjaston pääovella.

Kuva 3. Keravan kaupunginkirjaston sisäänkäynti.

Kuva 4. Keravan kaupunginkirjaston palvelutiski.

1 JOHDANTO

Kuluneen viiden vuoden aikana on perustettu useita omatoimikirjastoja kaikkialle Suomeen. Ruotsissa ja Tanskassa omatoimikirjastoja on ollut jo pidempään. Omatoimiset kirjastopalvelut ovat vahva trendi kirjastomaailmassa, mikä johtuu esimerkiksi tiukasta taloustilanteesta sekä itsepalvelun mahdollistavasta teknisestä kehityksestä. Oma merkityksensä on myös yhteiskunnallisella muutoksella, joka ilmenee esimerkiksi siinä, että kauppojen aukioloajat ovat viime vuosina vapautuneet.

Omatoimikirjastot saavat kiitosta muun muassa laajoista aukioloajoista ja siitä, että itsepalvelun ansiosta moni lakkautusuhan alla oleva kirjasto on voinut jatkaa toimintaansa. Negatiivisina puolina nähdään esimerkiksi asiakaspalvelun puuttuminen ja se, että itsepalvelun käyttö on joillekin asiakkaille hankalaa.

Opinnäytetyöni luvussa 2 kerron omatoimikirjastoista yleisellä tasolla. Tarkastelen ilmiön historiaa ja kehitystä sekä syitä, jotka ovat kehitykseen johtaneet, ja lähestyn sitä myös kirjastolain näkökulmasta. Lisäksi tarkastelen lyhyesti sitä, miten omatoimikirjastoja on käsitelty mediassa. Luvussa 3 kerron tutkimustyöstäni käytännössä, tutkimusmenetelmästäni sekä pohdin tutkimuseettisiä kysymyksiä, kuten omaa asennoitumistani omatoimikirjastoihin.

Luvussa 4 kuvailen omatoimikirjaston kehitystä Keravan kaupunginkirjastossa vuosina 2016-2017. Tutkimusmenetelmänä käytin observointia eli havainnointia, jonka kohteena oli Keravan kirjaston laajennettu omatoimikokeilu lauantaisin kesällä 2016. Olin tuolloin paikalla joka lauantai tarkkailemassa kirjaston asiakkaiden toimintaa, sekä kirjaston tilojen ja tekniikan toimivuutta omatoimikäytössä. Kirjasin havaintoni ylös ja kokosin niistä Keravan kirjaston käyttöön raportin, jonka tarkoituksena oli antaa eväitä omatoimipalveluiden kehittämiseen ja johon myös opinnäytetyöni luku 4 pohjautuu.

Johtopäätösten aika on luvussa 5, jossa tarkastelen tutkimustuloksiani Keravan omatoimikirjastosta ja tarkastelen omatoimikirjastoihin liittyviä yleisiä kysymyksiä, kuten yhdenvertaisuuden toteutumista sekä omatoimikirjaston olemusta siitä lähtökohdasta, että itsepalvelua on kirjastoissa ollut jo paljon ennen varsinaista omatoimikirjastobuumia. Pohdin esimerkiksi sitä, mikä oikeastaan tekee kirjastosta omatoimikirjaston.

2 OMATOIMIKIRJASTOT SUOMESSA

Tässä luvussa kerrotaan siitä, mikä kirjasto on, millainen on suomalainen kirjastolaitos ja mitä laki siitä sanoo, sekä siitä, mitä omatoimikirjastot ovat: miksi niitä perustetaan ja mitä niistä ajatellaan.

2.1 Kirjastolaitos, kirjastolaki ja omatoimikirjastot

Kirjasto on kaikille avoin maksuton palvelu. Kirjastossa voi esimerkiksi lukea, pelata, opiskella, työskennellä, käyttää tietokonetta, viettää aikaa tai osallistua erilaisiin tapahtumiin. Jos omistaa henkilökohtaisen, voimassaolevan kirjastokortin, kirjastosta voi myös lainata kirjoja, pelejä, musiikkia, elokuvia ja muuta aineistoa. (HelMet-verkkokirjasto 2017a.)

Kirjaston työntekijöiden tehtäviin kuuluu muun muassa asiakaspalvelu ja kirjojen sekä muun aineiston hyllyyn järjestäminen, kokoelmien hoito, tiedonhaku ja yhteistyö vaikkapa koulujen, päiväkotien ja palvelutalojen kanssa. Käytännössä toimenkuviin voi kuulua hyvin monenlaisia asioita.

Kirjastoalan ammattinimikkeitä ovat esimerkiksi kirjastovirkailija ja kirjastonhoitaja. Usein kirjastossa työskentelee myös henkilöitä, joilla ei ole varsinaista kirjastoalan koulutusta. Heitä ovat esimerkiksi siviilipalvelusmiehet, työharjoittelijat, opiskelijat ja niin edelleen.

Suomalaisille kirjasto on hyvin tärkeä - suorastaan rakastettu - ja paljon käytetty palvelu. Lähes kaikki ikään, sukupuoleen, asemaan, etniseen taustaan tai muuhun ominaisuuteen katsomatta asioivat kirjastossa. Suomen kirjastolaitosta arvostetaan myös kansainvälisesti. Tästä huolimatta kirjastot ovat joutuneet poliittisten päättäjien säästötoimien kohteeksi. (Lahtinen 2017, 9.; Saarinen & Tiirikainen 2015, 9-11.)

Suomen kirjastojen verkostoon kuuluu yleisten kaupungin- ja kunnankirjastojen lisäksi tieteellisiä kirjastoja (esim. yliopistokirjastot), koulukirjastoja, valtiollisia kirjastoja (Näkövammaisten Celia-kirjasto, Varastokirjasto) sekä Kansalliskirjasto. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017.)

Kirjastojen toiminta on Suomessa säädetty lailla. Loppuvuodesta 2016 julkaistiin uusi kirjastolaki, joka korvaa vuoden 1998 lain (Eduskunnan verkkosivut 2017). Laki yleisistä kirjastoista käsittää kaikkiaan 20 pykälää. Uuden lain pykälän 6 mukaan "yleisen kirjaston tehtävänä on:

- 1) tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin;
- 2) ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa;
- 3) edistää lukemista ja kirjallisuutta;
- 4) tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon;
- 5) tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalais-toimintaan;
- 6) edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua."

(Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016.)

Lisäksi kirjastoilla voi olla valtakunnallisia tai alueellisia tehtäviä tai erityistehtäviä. Kirjastolla tulee olla tarkoituksenmukaiset tilat, ajantasainen välineistö sekä riittävä ja osaava henkilöstö. Pykälän 10 mukaan kirjaston tulee myös olla kaikkien käytettävissä ja saavutettavissa. (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016.)

Valmisteluvaiheessaan laki herätti kysymyksiä kirjastoalalla. Sen pelättiin muun muassa poistavan kunnalta velvollisuuden ylläpitää kirjastoa. Vuonna 2015, samoihin aikoihin kun lakia alettiin valmistella, hallituksen norminpurkutalkoot, eli kuntien lakisääteisten tehtävien karsiminen, oli paljon esillä julkisuudessa. Kuntien velvollisuus kirjastopalveluiden tarjoamiseen säilyi lopulta uudessakin laissa. Sen sijaan uusi laki höllensi kirjaston henkilökunnan koulutusvaatimuksia. (Vaarne 2017.)

Nykytekniikka tarjoaa mahdollisuuden siihen, että kirjastossa voi asioida myös varsin naisten aukioloaikojen ulkopuolella. Tällaista palvelua kutsutaan tavallisimmin *omatoimikirjastoksi* (Mustikkamäki 2015, 9) Tyypillisesti omatoimikirjastossa ei ole läsnä henkilökuntaa, ja näin ollen kirjaston ulko-ovet ovat lukossa. Kirjastoon päästäkseen asiakkaan tulee kirjautua sisään esimerkiksi kirjastokortilla ja tunnusluvulla. Tyypilliset kirjastotoiminnot, kuten lainaus, hoituvat itsepalveluna. (Blomqvist 2015, 16-17; Elenius 2014; Ollikainen 2015, 18; Pesonen 2016, 23-24.)

Omatoimikirjastoa on kutsuttu myös esimerkiksi nimillä *avoin kirjasto*, *laajennettu kirjastopalvelu* ja *miehittämätön kirjasto*. Sellaisten sanojen kuin *itsepalvelu* ja *kylmäsema kirjasto* käyttöä on haluttu välttää, koska niillä koetaan olevan kielteinen kaiku. (Elenius 2014; Pesonen 2016, 24.) Muissa pohjoismaissa puhutaan esimerkiksi *enemmän auki olevista kirjastoista* (*meröppna bibliotek*). (Elenius 2014; Pakarinen 2014.)

Pääkaupunkiseudun kirjaston HelMet.fi-sivuston *Omatoimikirjastot*-ohjeen mukaan "omatoimikirjastoiksi kutsutaan kirjastoja, joihin on asennettu asiakkaiden omatoimikäytön mahdollistava järjestelmä. Näitä kirjastoja voit käyttää myös varsinaisten aukioloaikojen ulkopuolella". Myöhemmin samassa ohjeessa kerrotaan kirjaston omatoimikäytöstä "normaalin aukioloajan puitteissa", jolloin "kirjasto on avoinna ilman asiakaspalvelua (henkilökuntaa on paikalla muissa tehtävissä). Sisään pääsee normaalisti, koska kirjautumista vaativaa järjestelmää ei ole.". (HelMet-verkkokirjasto 2017b.)

Omatoimikirjastojen määrä on viime vuosina kasvanut Suomessa (Ollikainen 2015, 2). Syyksi tähän voidaan nähdä vaikea taloustilanne (Mustikkamäki 2015, 3). Määrärahojen leikkaukset ovat johtaneet siihen, että kirjastoalallakin pohditaan keinoja säästää kustannuksissa. Yksi tapa vähentää kuluja on vähentää henkilökuntaa. Jotta kirjastopalvelut saadaan tästä huolimatta järjestettyä, on ryhdyttävä kehittämään omatoimisia kirjastopalveluita.

Omatoimikirjastotoiminnan käynnistäminen saattaa herättää epäilyksiä ja vastustusta. Pelkona voi olla esimerkiksi se, että henkilökunnan poissaolo aiheuttaisi järjestyshäiriöitä ja ilkeämielisyyttä. Useimmiten omatoimikirjastoissa on kameravalvonta, ja toisinaan siellä vartioi myös vartiointiliike. Joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta kirjastojen omatoimiaukioloajat ovat kuitenkin sujuneet rauhallisesti. (Blomqvist 2015, 2, 58-59; Mustikkamäki 2015, 12-13.)

Ihmisen tarjoamasta palvelusta luopuminen - varsinkin jos se jää ainoaksi vaihtoehdoksi - huolestuttaa ymmärrettävästi etenkin vanhempaa väkeä, jolle automaattien ja tietotekniikan käyttö ei ole yhtä luontevaa kuin nuoremmille ikäpolville (Ollikainen 2015, 16-17).

On noussut esiin myös huoli siitä, että omatoimikirjastot vaarantaisivat tasavertaisuuden, koska lapset, vanhukset ja muut erityisryhmät eivät ehkä osaisi käyttää omatoimikirjastoa. Omatoimikirjastojen on myös pelätty ennakoidun kirjastoalan henkilöstöstä ja kirjastopalveluista leikkaamista. (Mustikkamäki 2015, 21.)

Toisaalta suurin osa kirjastoista perustelee omatoimikirjastojen perustamista muilla kuin taloudellisilla syillä. Vuonna 2014 Kirjastolehden kyselyssä lähes 90 prosenttia kirjastoista piti omatoimikirjastoja lisäpalveluna aukioloaikojen laajentamiseksi ja lähes 75 prosenttia kirjastoista ei kokenut omatoimikirjastoa tapana säästää rahaa. (Elenius 2014.)

Kirjastolehden kyselyn tuloksia tukee Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston *Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015*. Sen mukaan omatoimikirjastojen tavoitteena on ennen kaikkea lisätä aukioloaikoja ja kirjastotilojen käyttöastetta sekä parantaa kirjastopalvelujen saatavuutta.

Selvityksestä saa käsityksen, etteivät säästöt useinkaan ole peruste omatoimikirjastolle, ja että omatoimikirjastot eivät yleensä aiheuta vähennyksiä tai leikkauksia (Mustikkamäki 2015, 10, 16.)

Selvitystä varten kysyttiin kuntien kirjastotoimen johtajilta näkemyksiä omatoimikirjastoista. Omatoimikirjastot saavat heiltä kiitosta muun muassa siitä, että ne laajentavat aukioloaikoja ja näin lisäävät kirjastojen saavutettavuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Niiden katsotaan myös vapauttavan henkilökunnan resursseja varsinaiseen kirjastotyöhön. (Mustikkamäki 2015, 20.)

Selvityksestä ilmenee myös, että vaikka kirjastotoimen johtajilla olisi omatoimikirjastoon kohdistuvia ennakkoluuloja, käytännöt kokemukset usein parantavat käsityksiä omatoimikirjastosta (Ollikainen 2015, 34-35), ja että kielteisimmin omatoimikirjastoihin suhtautuvat ne kirjastotoimen johtajat, joilla ei vielä ole kokemusta omatoimikirjastosta (Mustikkamäki 2015, 21).

Kirjastot.fi-sivuston Kirjastoalan keskiössä -blogin kommenttiketjussa kirjastoammattilaiset eri puolilta Suomea ovat jakaneet kokemuksiaan omatoimikirjastoista. Vaikuttaa siltä, että kokemukset ovat olleet pääosin myönteisiä, eivätkä etukäteisapelot ole juuri-kaan käyneet toteen. Myös asiakkaat ovat ottaneet omatoimikirjastot hyvin vastaan. Yksittäisistä seikoista esimerkiksi aukioloaikojen laajentuminen ja lisääntyneet kävijämäärät on koettu positiivisena. (Pakarinen 2014.)

2.2 Omatoimikirjastojen lyhyt historia

Suomen ensimmäisenä omatoimikirjastona pidetään hämeenlinnaista Jukolan kirjastoa, joka aloitti omatoimikirjastona keväällä 2012 (Ollikainen 2015, 2). Muista pohjoismaista Tanskassa ja Ruotsissa omatoimikirjastoja oli jo tätä aiemmin. Tanskassa ensimmäinen omatoimikirjasto avattiin jo vuonna 2004. (Ollikainen 2015, 23-24.)

Vain pari vuotta Jukolan omatoimikirjaston avaamisen jälkeen omatoimisia kirjastopalveluita oli jo maamme joka kolkassa, aina Turusta Sallaan ja Loviisasta Kolariin - yhteensä 22 kunnassa. Omatoimikirjaston sisällyttäminen palveluvalikoimaan kuului 42 kunnan suunnitelmiin. (Mustikkamäki 2015, 7-8.) Yhteensä siis yli 60 kunnassa omatoimikirjastotoimintaa joko oli jo, tai sellaista oli kehitteillä. Tuolloin kuntien määrä oli 320, joten voidaan laskea, että noin viidesosa Suomen kunnista oli vuonna 2014 mukana omatoimikirjastobuumissa.

Omatoimikirjastot ovat siis vahva trendi kirjastomaailmassa. Asiakkaiden omatoimiset palvelut kirjastoissa eivät kuitenkaan ole mikään uusi ilmiö. Itsepalvelun tulo kirjastoihin on ollut vähittäisempää kuin äkkiseltään osaisi ajatella, ja sitä on ollut jo paljon ennen varsinaista omatoimikirjastoilmiötä. (Elenius 2014, Ollikainen 2015, 12-13.) Esimerkiksi vielä 1900-luvun alussa oli tavallista, etteivät kirjaston asiakkaat saaneet itse mennä penkomaan kirjahyllyjä, vaan kirjat piti pyytää kirjastonhoitajalta, joka nouti ne asiakkaalle. (Ollikainen 2015, 12-13.)

Tämän päivän keskeistä ja näkyvää itsepalvelua kirjastoissa ovat esimerkiksi erilaiset lainaus- ja palautusautomaatit. Ne ovat osa automatisaation ja tietoteknistymisen kehityskulkua, jonka käynnisti ATK:n yleistyminen kirjastoissa 1980-luvulla ja jota vauhditti internetin tulo 1990-luvulla. Vuonna 1998 Jyväskylän kirjastossa otettiin käyttöön lainausautomaatti sekä asiakkaiden selailtavissa oleva kokoelmätietokanta (Saarti 2009, 742-752; Ollikainen 2015, 14-15.)

2000-luvulla lainaus- ja palautusautomaatit sekä verkkokirjastot yleistyivät, ja nykyään ne ovat osa kirjastonkäytön arkipäivää kaikkialla Suomessa.

Itsepalvelun nousu kirjastoissa osattiin ennustaa jo vuonna 1988. Tuolloin Tieteellisen informoinnin neuvosto julkaisi tutkimuksen nimeltä *Tietohuollon tuleva tekniikka: tietotekniikka kirjastossa ja tietopalvelussa 2010*. Lähes 30 vuotta vanhassa julkaisussa arvioidaan, että vuosien 1996-2010 aikana kirjastoissa tapahtuu seuraavaa:

Asiantuntijat uskovat, että itsepalvelu tulee tärkeäksi ja kirjastojen kaukokäyttö lisääntyy. Kirjastojen odotetaan antavan palveluja myös vapaa-aikana. Aukioloaikoja pidennetään. Järjestetään puhelinpalvelusysteemejä, jotta kirjastoja voidaan kaukokäyttää silloinkin, kun ne ovat suljettuja.

Kirjastot muuttuvat monitoimipaikoiksi: tietotupia ja itsepalvelupisteitä tulee myös kirjastojen yhteyteen - - Nykyisten palvelujen uskotaan periaatteessa säilyvän, mutta niiden toimintojen osuus, jotka eivät anna tiedolle lisäarvoa (materiaalin välitys yms.) vähenee - - Kirjastojen olisi useimpien asiantuntijoiden mielestä yhä enemmän oltava aktiivisia tiedon muokkaajia ja tarjoajia. Opastus ja konsultointitehtävät lisääntyvät, jotta itsepalvelu toimisi. (Huhtanen 1988, 3.)

2.3 Omatoimikirjasto tutkimuskohteena

Omatoimikirjastot ovat Suomessa vielä suhteellisen nuori ilmiö, ja aihetta on tutkittu toistaiseksi melko vähän. Ammattikorkeakoulujen julkaisutietokanta Theseuksesta löytyy hakusanalla "omatoimikirjastot" 19 opinnäytetyötä (haku tehty 8.11.2017), joista kuuden otsikossa mainitaan sana omatoimikirjasto tai sitä vastaava termi. Lähempi tarkastelu osoittaa, että nimenomaan näissä kuudessa työssä omatoimikirjasto on keskeisesti esillä.

Opinnäytetöistä kaksi on selkeästi tapaustutkimuksia, joissa kuvaillaan omatoimipalvelun käyttöönottoa jossakin tietyssä kirjastossa. Näitä ovat Sari Purasen *Omatoimikirjastotoselvitys : Case: Äänekosken kaupunginkirjasto* vuodelta 2016, ja Sanna Pesosen *Omatoimisen palvelun käyttöönotto kirjastossa : case: Ilpoisten kirjasto* niin ikään vuodelta 2016.

Siiri Ollikaisen 2015 julkaistussa tutkielmassa *Kohti omatoimisempaa kirjastoa : itsepalvelun kehitys suomalaisissa kirjastoissa* perehdytään paitsi omatoimikirjastoon ja sen kehitykseen yleisellä tasolla, myös hämeenlinnalaisen Jukolan kirjastoon, joka tunnetaan Suomen ensimmäisenä omatoimikirjastona.

Kirjaston henkilökunnan suhtautumista omatoimikirjastoihin on kartoitettu kahdessa tutkimuksessa, Sami Rainion opinnäytetyössä *Omatoimikirjastot tulevat : henkilökunnan asenne Lauttasaaren ja Töölön kirjastoissa* vuodelta 2017, sekä Janne Blomqvistin opinnäytetyössä *Henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastoista* vuodelta 2015. Rai-

nion työssä näkökulma on henkilökunnan ennakkoivassa suhtautumisessa ennen varsinaista kokemusta omatoimikirjastoista. Blomqvistin työssä taas tarkastellaan nimenomaan henkilökunnan kokemukseen perustuvia näkökohtia.

Näiden kuuden omatoimikirjastoa käsittelevän opinäytetyön joukossa on myös tutkielma, joka yllättävästi ei ole kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelman, vaan liiketalouden koulutusohjelman lopputyö. Angelina Nikkisen vuonna 2016 julkaistu työ *Digitalisaatio kirjastoissa : case: omatoimikirjaston palvelupolku* on katsaus digitalisaatioon eli arkipäiväisen teknologian kehitykseen kirjaston kannalta. Siinä pohditaan myös digitalisaation vaikutusta siihen, että omatoimikirjastoja on alkanut kehittyä.

Omatoimikirjastoiheisia pro graduja on tehty vain yksi. Anette Karjalaisen tutkimuksessa *Omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäyttö ja asiakastyytyväisyys* vuodelta 2016 selvitetään asiakaskyselyn avulla kuuden pirkanmaalaisen omatoimikirjaston asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun. Tässä työssä nousee selkeästi esille asiakkaan näkökulma omatoimikirjastoon.

Muista kuin tieteellisistä julkaisuista on syytä mainita Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston julkaisema *Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015*, johon itsekkin viittaa useasti tässä opinäytetyössäni. Selvitys perustuu kuntien kirjastotoimen johtajille lähetettyyn omatoimikirjastoja käsittelevään kyselyyn, ja siinä otetaan selkoa kuntien omatoimikirjastotilanteesta sekä kirjastoammattilaisten suhtautumisesta omatoimikirjastoihin.

Vaikka tämä opinäytetyö käsittelee omatoimikirjastoja Suomessa, on aiheellista nostaa esille myös ulkomaista tutkimusta aiheesta, etenkin kun vaikkapa Ruotsissa omatoimikirjastoja on ollut kauemmin kuin Suomessa. Ruotsalaista tutkimusta tarkastellessa on huomioitava Ruotsin Suomea pidempi omatoimikirjastohistoria; esimerkiksi kohta mainittavien tutkimusten julkaisuvuonna 2013 Ruotsissa oli jo 12 omatoimikirjastoa, kun taas Suomessa ensimmäinen omatoimikirjasto oli avattu vasta edellisvuonna. (Blomqvist 2015, 10-11, Ollikainen 2015, 2.)

Esimerkkeiksi nostan Johanna Österåkerin Uumajan yliopistossa 2013 julkaistun tutkimuksen *Mer arbete med meröppet*, joka käsittelee henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastoista. Filip Lilja Bermlidin ja Johanna Löfvenbergin niinkään Uumajan yliopistossa 2013 julkaistu tutkimus taas on toimeksiannosta tehty suunnitelma pienen kirjaston muuttamisesta omatoimikirjastoksi. (Blomqvist 2015, 10-11.)

2.4 Omatoimikirjastot mediassa

Suomen omatoimikirjastot ovat olleet kohtalaisen näkyvästi esillä tiedotusvälineissä. Aluehallintoviraston omatoimikirjastoselvityksestä käy ilmi, että syksystä 2013 syksyyn 2014 omatoimikirjastoista on uutisoitu kotimaisessa mediassa ainakin kymmenen kertaa. Uutisoijana on pääosin ollut Yle, mutta myös esimerkiksi Aamulehti, Kaleva, Keski-suomalainen ja MTV3. Suhteellisen suuri osa uutisoinnista on ollut lähtöisin ruotsinkielisistä medioista, kuten Västra Nyland sekä Ylen ruotsinkieliset toimitukset. Omatoimikirjastoista uutisointi on lähinnä keskittynyt paikalliseen omatoimikirjastoon, mutta muutamissa jutuissa näkökulma on ollut valtakunnallinen. (Mustikkamäki 2015, 4.)

Myös syksyn 2014 jälkeen omatoimikirjastot ovat pysyneet median kiinnostuksen kohteena. Kirjaimellinen Google-haku sanalla "omatoimikirjasto" (haku tehty 17.11.2017) tuottaa 16 sivua hakutuloksia, joista pikaisesti laskemalla useita kymmeniä on eri tiedotusvälineiden tekemiä uutisuttuja. "Itsepalvelukirjasto"-hakusanalla tuloksia saadaan vielä lisää. Uutisoinnin näkökulma vaikuttaa edelleen keskittyvän paikallisiin omatoimikirjastoihin.

Suurista medioista Helsingin Sanomat kirjoitti marraskuussa 2015 näkyvästi Tikkurilan kirjastoon avattavasta "Suomen suurimmasta itsepalvelukirjastosta" (HS 26.11.2015). Pääkaupunkiseudun omatoimikirjastotilannetta käsitteli myös Helsingin Uutisten juttu huhtikuulta 2017, jossa kerrottiin siitä, kuinka omatoimikirjastot eivät Helsingissä ole yleistyneet muun maan tapaan (HU 18.4.2017).

Turun Sanomien yleisönosastolla 10.8.2016 Turun kulttuurilautakunnan jäsen Taru Pätäri otsikoi kirjoituksensa seuraavasti: "Omatoimikirjasto ei poista henkilökunnan tarvetta" (TS 10.8.2016).

Toistaiseksi kenties laajin omatoimikirjastoihin liittyvä artikkeli julkaistiin Suomen Kuvalehden numerossa 34/2014 otsikolla "Haluatko lainata porakoneen tai hiiripuvun? Kirjasto ei ole enää entisensä". Veera Jussilan laatimassa reportaasissa ihmetellään itsepalvelua ja kirjaston muuttumista ylipäättään, piipahdetaan kirjastoissa eri puolilla maata ja jututetaan asiakkaita ja asiantuntijoita, kuten esimerkiksi Mynämäen kulttuuri- ja kirjastopalveluvastaava Viktoria Kulmalaa, Kirjastoseuran toimintapäällikkö Kristiina Kontiaista, kulttuuri- ja opetusministeriön kulttuuriasiainneuvos Hannu Sulinia ja Helsingin kirjastotoimenjohtaja Tuula Haavistoa. (SK 34/2014.)

Kirjastoalan julkaisuissa omatoimikirjastot ovat luonnollisesti olleet esillä. Kirjastolehden numerossa 5/2014 julkaistiin Leena Eleniuksen artikkeli "Kirjasto ilman henkilökuntaa", johon tässäkin opinnäytetyössä viitataan. Tässä yhteydessä on syytä mainita myös Kirjastokaistan päätoimittaja Riitta Taarastin keväällä 2014 Cult24-lehdessä julkaistu kolumni "Itsepalvelukirjastot tulevat", jossa Taarasti kirjoittaa muun muassa seuraavasti:

Itsepalvelukirjastot ovat siis monin paikoin kirjastopalvelujen pelastus. Asian varjopuoli on kuitenkin siinä, että kirjastoammattilaiset sahaavat oksaa jalkojensa alta, ellei itsepalvelukirjastojen markkinointi korosta myös sitä, mitä kaikkea extraa asiakas saa, kun henkilökunta on paikalla.

Suomalaiset pitävät kirjastoa tärkeimpänä kulttuuripalveluna. Jos luomme mielikuvaa, että kirjastoammattilaisen tehtävä on käydä kerran viikossa järjestämässä hyllyjä, niin ammattikunnan tulevaisuus ei ole todellakaan ruusuinen. (Taarasti 2014.)

3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tässä luvussa kerrotaan opinnäytetyössä käytetyistä työskentelytavoista ja tutkimusmenetelmistä, selitetään mitä observointi eli havainnointi on, sekä pohditaan tutkimuseettisiä kysymyksiä.

3.1 Käytännön toteutus

Opinnäytetyöni tutkimusosuus perustuu 17-sivuiseen raporttiin, jonka koostin Keravan kirjastossa kesän 2016 omatoimilauantaipäivinä tekemistäni havainnoista, muistiinpanoista ja asiakaskyselystä (asiakaskyselystä lisää luvussa 4.2.2). Luovutin raportin Keravan kirjaston johtaja Jari Paavonheimolle syksyllä 2016.

Olin henkilökohtaisesti paikalla jokaisena lauantaina kesällä 2016, ja lisäksi olin lähes joka kerta paikalla talvikauden 2016-2017 sunnuntaipäivien omatoimiaukioloaikana sekä kesän 2017 lauantapäivien omatoimiaukioloaikana.

Kesällä 2016 - siis ennen varsinaisen loppuraportin koostamista - joka lauantai kirjaston sulkeuduttua laadin tuoreeltaan sähköpostiraportin päivän kulusta. Viestissä raportoin esimerkiksi siitä, mitä asiakkaat päivän aikana kysyivät, millaista palautetta he antoivat ja millaisia toimintatapoja heille muodostui. Raportoin myös ilmenneistä teknisistä ongelmista ja annoin kehittämis ehdotuksia. Viestin lähetin kirjastonjohtaja Jari Paavonheimolle, ja tilanteen mukaan myös muille työntekijöille, kuten vahtimestarille vaikkapa silloin, kun esimerkiksi kulunvalvontaan liittyviä asioita oli noussut esille.

Omatoimiaukiolopäivinä varsinaisina työtehtävinäni oli yhdessä työparini kanssa auttaa asiakkaita sisäänkirjautumisessa ja muissa omatoimikirjaston käytännöissä, kuten automaattien käytössä. Vastasimme myös asiakkaiden kysymyksiin omatoimikirjastosta. Valvoimme lisäksi tiloja, ja kiersimme säännöllisesti kaikkialla kirjaston asiakastiloissa. Hankkeen edetessä meistä muotoutui eräänlaisia jalkautuvia asiakaspalvelijoita, etenkin siinä vaiheessa, kun keväällä 2017 sisäänkirjautumisesta luovuttiin.

Selvitystyöni tarkoitus oli säännöllisellä lähitarkkailulla ottaa selkoa siitä, minkälaista omatoimikirjastoa Keravalla tarvitaan: riittääkö kävijöitä, ovatko he tyytyväisiä palveluun ja miten palvelua voidaan kokemusten ja palautteen pohjalta kehittää.

3.2 Observointi tutkimusmenetelmänä

Observointi eli havainnointi on aineistonkeruumenetelmä. Siinä tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä kootaan tietoa seuraamalla ja havainnoimalla. Havainnointi voi kohdistua esimerkiksi ihmisten toimintaan ja käyttäytymiseen. Havainnot voidaan dokumentoida esimerkiksi kirjaamalla ne ylös tai vaikkapa valokuvauksen, videoinnin tai äänittämisen keinoin. Havainnointia voi tehdä joko ulkopuolisena tarkkailijana tai osana tutkimuskohdetta, jolloin puhutaan kenttätyöstä. (Jyväskylä yliopisto 2015.)

Havainnointi voidaan jakaa systemaattiseen ja osallistuvaan havainnointiin. Systemaattinen havainnointi on ulkopuolisen tarkkailijan suorittamaa rajattua ja jäsenneltyä havainnointia, jota käytetään tyypillisesti kvantitatiivisessa (määrällisessä) tutkimuksessa. Osallistuva havainnointi taas on usein kvalitatiivisen (laadullisen) tutkimuksen menetelmä. Se on systemaattista vapaamuotoisempaa, ja siinä tutkija sanamukaisesti osallistuu toimintaan, jota tutkii. (Hirsjärvi 1997, 131, 209-214.)

Keravan omatoimikirjastossa havainnoidessani olin sekä ulko- että sisäpuolinen tarkkailija, koska asiakkaiden edesottamuksien lisäksi tein havaintoja myös omasta ja työtoverieni toiminnasta. Havainnointini oli toisaalta jäsenneltyä, koska etukäteen sovitusti tarkkailin asiakkaiden tiettyjä toimintoja, kuten sitä, kuinka he löysivät ja omaksuivat omatoimikirjaston käyttöön liittyvää ohjeistusta. Toisaalta havainnointini määrittyi paljolti tilanteen mukaan. Myös osallistumiseni aste oli nähdäkseni korkea, koska tarkkailijan roolini lisäksi olin läsnä kirjastovirkailijana asiakaspalvelutehtävissä.

Havainnoinnissani oli siis piirteitä sekä systemaattisesta että osallistuvasta havainnoinnista. Erittäin systemaattista havainnointini olisi ollut esimerkiksi silloin, jos vaikkapa olisin valvontakameroiden avulla tarkkaillut asiakkaiden toimintaa kirjaston sisäänkäynnin luona ja laskenut onnistuneita kirjautumisia tai muita selkeästi mitattavia seikkoja.

3.3 Validiteetti ja reliabiliteetti

Tieteellisen tutkimuksen luotettavuuteen liittyvät keskeisesti termit validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä, sitä kuinka tarkkoja ja todennukaisia tuloksia tutkimuksissa käytetyillä mittareilla on saatu. Tässä opinnäytetyössä validiteetti ilmenee esimerkiksi silloin, kun tarkastellaan asiakaskyselyyn vastanneiden osuutta kaikista omatoimikirjaston asiakkaista. Mitä suurempi osuus, sitä pätevämpi tutkimus. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 5.12.2017.)

Reliabiliteetissa taas on kyse johdonmukaisuudesta, tutkimustulosten säilymisestä samana toistettaessa. Äskeisen asiakaskysely-esimerkin kohdalla reliabiliteettia voidaan parantaa vaikkapa laatimalla hyvin yksiselitteiset kysymykset, joissa on mahdollisimman vähän tulkinnanvaraa. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 5.12.2017.)

Asiakaskyselyä lukuun ottamatta tutkimukseni on vahvasti aineistolähtöistä, joten sitä arvioidaan kokonaisena, kontekstisidonnaisena tutkimusprosessina, joka ei ole helposti yleistettävissä. Tutkimustyöni ei siis kaikilta osin ole arvioitavissa validiteetin ja reliabiliteetin kautta, vaan ennemmin havaintoaineiston laadun ja kattavuuden näkökulmasta. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 5.12.2017.)

3.4 Asenteeni omatoimikirjastoja kohtaan

Oma suhtautumiseni omatoimisiin kirjastopalveluihin on ennemmin kriittinen kuin suopea. En kuitenkaan ajattele mustavalkoisesti niin, että itsepalvelu kirjastoissa on pelkästään pahasta. Mielestäni itsepalvelu on paikallaan monessakin tilanteessa, eikä ihmistä tarvita suorittamaan jokaista konemaista rutiinia.

Näkökulmasta riippuen omatoimikirjastot voidaan nähdä palvelujen laajentamisena tai niiden supistamisena. Henkilökunnan vähentäminen on yksi palvelujen supistamisen muoto. Minusta onkin aina tuntunut hieman ristiriitaiselta kirjastoammattilaisena edistää ja markkinoida itsepalveluja kirjastossa - ikään kuin sahausin hymyssä suin oksaa, jolla itse istun. Ammattietiikkaan ja ammattiylpeyteen liittyviin seikkoihin vedoten olen sitä mieltä, että jokaisen kirjastoalan ihmisen tulisi syvällisesti pohtia suhdettaan kirjastojen automatisoitumiseen.

Olen pyrkinyt parhaani mukaan siihen, ettei varauksellinen suhtautumiseni omatoimikirjastoihin vaikuttaisi tutkimustyöhöni. Toisaalta näkemykseni on työskentelyn edetessä monipuolistunut, ja uskon, että tällä hetkellä pystyn tarkastelemaan omatoimisia kirjastopalveluita objektiivisesti.

Keravan kaupunginkirjaston (kuva 1) omatoimikirjastohankkeeseen olen voinut osallistua hyvillä mielin, koska Keravalla on vaikuttanut olevan aito halu nimenomaan parantaa kirjaston toimintaa omatoimisilla palveluilla. Tästä osoituksena on muun muassa se, että nähdäkseni Keravan omatoimikirjaston tavoitteena on laajentaa kirjaston aukioloaikoja ja näin ollen saavutettavuutta. Olen kokenut, että Keravalla omatoimiset kirjastopalvelut ovat ennen kaikkea lisäpalvelu perinteisen kirjastopalvelun ohessa.



Kuva 1. Keravan kaupunginkirjasto marraskuussa 2017.

4 OMATOIMIKIRJASTO KERA VAN KIRJASTOSSA

Tämä luku kertoo Keravasta ja Keravan kaupunginkirjastosta, sekä kesästä 2016, jolloin Keravalla käynnistettiin omatoimikirjaston laajentamiskokeilu, sekä myös jälkikirjoituksenomaisesti kesän 2016 jälkeisestä ajasta, mitä tulee Keravan omatoimikirjaston myöhempiin vaiheisiin.

4.1 Keravan kaupunginkirjasto

Kerava on 35 000 asukkaan pikkukaupunki Pääradan varressa Vantaan pohjoispuolella. Se on siis aivan kiinni pääkaupunkiseudussa. Maantieteellisesti Kerava sijaitsee suhteellisen pienellä alueella, ja esimerkiksi naapurikuntiinsa Tuusulaan ja Sipooseen verrattuna se on rakenteeltaan hyvin kaupunkimainen. Kymmenisen prosenttia keravalaisista puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia. (Kerava.fi 2017; Wikipedia 2017.)

Keravan ainoa kirjasto sijaitsee lähellä kaupungin ydinkeskustaa, lyhyen kävelymatkan päässä rautatieasemalta. Kirjastorakennus valmistui vuonna 2003. Kirjastolla on tiloja kolmessa kerroksessa. Katutasossa sijaitsee muun muassa palvelukeskus, Pentinkulma-sali, lehtisali (Uutistori), lasten- ja nuortenosasto, musiikkiosasto sekä kaunokirjallisuuden osasto. Toisessa kerroksessa on tietokirjallisuuden osasto, ja kellarikerroksessa kirjavarasto, joka on avoinna myös asiakkaille. (Kerava.fi 2017.)

Keravan kirjasto kuuluu Kirkes-kirjastokimppaan yhdessä Järvenpään, Mäntsälän ja Tuusulan kirjastojen kanssa. Kirkes-kirjastoilla on yhteinen kirjastokortti, aineistotietokanta sekä kirjastojärjestelmä. (Keravan verkkokirjasto 2017.)

Vuonna 2016 Keravan kirjaston kokoelmiin kuului 173 668 nidettä. Aukiolotunteja oli 5672, joista omatoimiaukiolotunteja 2531. Fyysisiä asiakaskäyntejä oli 410 272, ja kokonaislainaus oli 672 502. (Tilastot.kirjastot.fi 2017.)

Erilaisiin tapahtumiin Keravan kirjastossa panostetaan vahvasti. Kirjaston erikoisuuksiin kuuluvat Ylen kirjallisuustoimittaja Seppo Puttosen haastattelutunnit, joissa on käynyt lukuisia nimekkäitä kirjailijoita, viime vuosina esimerkiksi Tuomas Kyrö, Juha Itkonen, Sofi Oksanen ja Petri Tamminen.

4.2 Laajennettu omatoimiaukiolo kesällä 2016

Keravan kirjastossa kokeiltiin kesällä 2016 laajennettua omatoimiaukioloa lauantaisin kello 9-14. Kirjasto oli tätä ennen ollut kesälauantaisin auki viimeksi 1990-luvulla. Keravan kirjaston lehtisali, Uutistori, oli ollut valvomattomasti omatoimikäytössä joka päivä kello 6-22 jo muutaman vuoden ajan.

Laajennettu omatoimiaukiolo tarkoitti Keravan kirjastossa sitä, että koko kirjasto varasto lukuun ottamatta on asiakkaille avoinna. Lähtökohta oli se, ettei varsinaista asiakaspalvelua ole. Tarkoitus oli, että asiakkaat lainaavat ja palauttavat aineistoa itsepalveluautomaateilla. Kävijätavoite oli 50 asiakasta tunnissa.

Omatoimikirjaston laajentamisen tavoitteena oli saada kirjaston kokoelmat aiempaa tehokkaammin käyttöön sekä aukioloaikojen parantaminen asiakkaiden tarpeiden huomioimiseksi.

Omatoimikirjastolle poikkeuksellisesti Keravan omatoimikirjastossa oli läsnä henkilökuntaa valvomassa sekä auttamassa tarpeen mukaan. Kesäajan ulkopuolella Keravan kirjastossa on lauantaisin tavallisesti viisi työntekijää paikalla, kun taas laajennetun omatoimiajan launtaipäivinä työntekijöitä oli vain kaksi.

Omatoimiaikana kirjaston ulko-ovet olivat lukossa. Asiakkaat pääsivät sisälle kirjastoon käyttämällä ulko-ovella (tai vaihtoehtoisesti esteettömällä sivuovella) olevaa kirjautumislaitetta, johon näytetään kirjastokortti ja syötetään tunnusluku.

Vuonna 2016 kesäaukiolo ajoittui kesäkuun alusta elokuun puoliväliin. Tuona aikana oli yhteensä kymmenen launtaipäivää, jolloin kirjasto oli avoinna. Toimenkuvanani oli olla paikalla joka lauantai, ja henkilökunnan edustajalle kuuluvien töiden (asiakkaiden neuvonta, tilojen valvonta) ohella tehdä omatoimikirjastoon liittyviä muistiinpanoja ja muita havaintoja.

Kiinnitin huomiota ennen kaikkea siihen, miten asiakkaat omaksuivat uudet käytännöt, kuten sisäänkirjautumisen ja itsepalvelun. Lisäksi laadin asiakaskyselyn, josta lisää luvuissa 4.2.2 ja 4.2.3.

Kesän jälkeen kokosin keräämäni aineiston raportiksi, jonka luovutin Keravan kirjaston johtaja Jari Paavonheimolle. Seuraavat luvut 4.2.1-4.2.3 pohjautuvat kyseiseen raporttiin.

4.2.1 Sisäänkirjautuminen ja tiedotus

Kirjautuminen sisään kirjastoon oli asiakkaille ehkä ennakoitua vaikeampaa. Usein kävi niin, että asiakas poistui paikalta välittömästi huomattuaan oven olevan lukossa. Moni ei vaivautunut lukemaan sisäänkäynnin luo kiinnitettyjä lappuja, joissa tiedotettiin omatoimiaukiolon käytännöistä. Tosin tiedotteet olivat jossain määrin hankalasti löydettävissä. Keskeinen ongelma olikin se, että ovea koetettuaan asiakkaat luonnollisesti alkoivat etsiä jonkinlaista tiedotetta nimenomaan siitä ovesta, josta yrittivät tulla sisään. Tässä vaiheessa moni asiakas kääntyi pois huomaamatta, että tiedote oli kiinnitetty viereiseen oveen.

Tyypillistä oli sekin, että jonkin aikaa pääovella ihmeteltyään asiakas lähti kohti sivuovea koettamaan, josko siitä pääsisi sisälle (aiemmin omatoimiaikana sisäänkäynti oli vain sivuovella). Kesäkuun lopulla ulko-oven luona alettiin pitää ständiä, jossa oli tiedote omatoimiaukiolosta, mutta jonka taktisella sijoittamisella myös haluttiin ikään kuin katkaista asiakkaiden vaistonvarainen kulku kohti sivuovea. Ulko-oven tiedotteessa havaittiin myös sanamuoto, josta saattoi ymmärtää sisäänkäynnin ja kirjautumislaitteen olevan nimenomaan sivuovella. Tiedotteen kieliasua hiottiin, minkä ansiosta vaelus sivuovelle väheni.

Myös kirjautumislaitteen (kuva 2) käyttö ja jopa sen löytäminen aiheuttivat hankaluuksia. Heinäkuussa pääoven kirjautumislaitteen yhteyteen lisättiinkin erillinen ohjeistus siitä, kuinka kirjautumislaitetta käytetään. Tämä helpotti tilannetta jonkin verran. Ylipäänsä ohjeita ja tiedotteita täsmennettiin kesän aikana tarpeen mukaan. Englanninkielinen ohjeistus lisättiin sisäänkäynnin luo elokuussa sen jälkeen, kun eräs suomea taitamaton asiakas oli ymmärrettävästi tuohtunut, kun oli yrittänyt päästä kirjastoon eikä ollut saanut selvää ohjeista.

Kirjautumislaitteen käytössä asiakkaille vaikeinta oli korttiaukon löytäminen sekä sen asian ymmärtäminen, että korttia on vain tarkoitus käyttää aukolla ennen tunnusluvun antamista. Usein asiakkaat jättivät kortin aukkoon, jolloin se tipahti maahan koodin näpyttelyn aikana. Laite oli myös monille asiakkaille liian matalalla. Esteettömällä sivuovella laitteen on tosin syytäkin olla matalalla saavutettavuussyistä.

Muotoilullisten seikkojen lisäksi kirjautumislaitteet aiheuttivat harmia ajoittaisilla toimintakatkotilla. Näitä katkoksia oli vain muutama, eivätkä ne muodostuneet merkittäväksi ongelmaksi.

Ongelmallista oli sekin, että samalla ovenavauksella sisälle saattoi tulla useita asiakkaita, vaikka vain yksi heistä oli kirjautunut sisään. Muutamissa asiakkaissa tämä nostatti huolen vastuukysymyksistä.

Kaiken kaikkiaan sisäänkirjautumisvaikeudet oli selvästi eniten henkilökuntaa työllistävä asia. Kesän aikana käytännöksi muodostuikin se, että vähintään toinen työntekijöistä päivysti sisäänkäynnin lähetyvillä.



Kuva 2. Omatoimikirjaston kirjautumislaitte Keravan kaupunginkirjaston pääovella.

4.2.2 Asiakaspalaute

Jos edelläkerrottuja sisäänkirjautumiseen ja tiedottamiseen liittyviä ongelmia ei oteta huomioon, omatoimikirjaston saama palaute oli lähes yksinomaan myönteistä. Tiivistetysti voi sanoa, että asiakkaat olivat tyytyväisiä palveluun, kunhan vain pääsivät ensin sisälle kirjastoon. Sisäänkirjautumisen takerteluunkin asiakkaat suhtautuivat pääasiassa kärsivällisesti ja ymmärryksellä.

Kesän aikana oli vain muutama asiakas, joille ajatus omatoimikirjastosta ei ollut mieluisen. Eräs henkilö oli sitä mieltä, että kirjaston tulisi olla ”joko kunnolla auki tai kokonaan kiinni” eikä mitään siltä väliltä.

Vaikka kirjastokokemus omatoimikirjastossa olikin varmasti tavallisesta poikkeava, eikä kaikkia tyypillisiä palveluita ollut saatavilla, asiakkaat olivat hyvin ymmärtäväisiä. Suullisessa palautteessa kiiteltiin paitsi asiakaspalvelua myös viikonloppuaukioloa kesäaikana, palautusmahdollisuutta sekä sitä, että koko kirjasto oli käytettävissä.

Muualta Keski-Uudeltamaalta tulleet olivat tyytyväisiä siihen, että kirjastoon oli ylipäänsä mahdollista päästä. Keravan kirjasto olikin alueen ainoa kirjasto, joka oli avoinna kesälauantaisin.

Ihmetyttämään jäi asiakkaiden vahva lähtöoletus siitä, että kirjasto on kesälauantaisin auki, vaikka Keravan kirjasto ollut kesäaikana lauantaisin avoinna viimeksi 1990-luvulla (kirjaston pitkäaikaisten työntekijöiden muistikuvan mukaan; tarkkaa tietoa ei ole saatavilla). Jonkin verran alleviivasimmekin asiakkaille sitä, että itse asiassa kysymys on palvelun laajentamisesta, ei sen supistamisesta.

Se, että suullinen palaute oli pääosin kiittävää, ei kuitenkaan välttämättä ole koko totuus, sillä niiden asiakkaiden, jotka eivät onnistuneet kirjautumaan sisään kirjastoon, mielipiteet eivät tässä ole päässeet kuuluviin.

Kesän 2016 lauantaipäivinä keräsimme asiakkailta myös kirjallista palautetta laajennetusta omatoimikirjastosta. Palautelomakkeita jätettiin yhteensä 47 kappaletta, mikä tarkoittaa, että noin 2-3 prosenttia kokonaiskävijämäärästä vastasi kyselyyn.

Kyselyssä oli seuraavat kohdat:

- asuinpaikka,
- ikä (alle 15, 15-20, 20-35, 35-50, 50-60, yli 60),
- sukupuoli,
- syy kirjastokäyntiin (lainaaminen, palauttaminen, lehtien lukeminen, tietokoneen käyttö, muu syy) sekä
- saiko asiakas kirjastokäynniltään sen, mitä toivoi.

Lisäksi kyselyssä oli mahdollisuus antaa vapaamuotoista palautetta.

Palautteenantajista seitsemän asui muualla kuin Keravalla. Heistä viisi oli tuusulalaisia, yksi Järvenpäästä ja yksi muualta Suomesta. Ikäjakauma vastaajien kesken jakautui melko tasaisesti neljään vanhimpaan ikäluokkaan.

Kyselyyn vastanneista vain kolme oli miehiä, mutta todellisuudessa miesten osuus kävijöistä oli toki suurempi. Valtaosa vastaajista tuli kirjastoon lainaamaan ja/tai palauttamaan. Kaikki vastaajat ilmoittivat saaneensa kirjastokäynniltään sen, mitä olivat toivoneetkin.

Asiakaskyselyn kohdalla on syytä ottaa huomioon sen hyvin alhainen otanta (2-3 %), sekä se, että jälkeinpäin ajatellen asiakaskyselyn vastauspisteitä olisi pitänyt olla useampi kuin yksi, palvelutiskin läheisyydessä sijainnut vastauspiste.

Kirjaston lehtisaliin eli Uutistorille, jossa kokemuksen mukaan merkittävä osa asiakkaista vieraili - vieläpä usein muun kirjaston puolella piipahtamatta -, olisi kannattanut sijoittaa yksi vastauspiste. Huomioarvoista on sekin, että kirjaston ulkopuolelle jääneet eivät tietenkään voineet vastata asiakaskyselyyn.

Kaiken kaikkiaan asiakaskyselyn ei siis voida ajatella antavan kattavaa käsitystä siitä, mitä mieltä asiakkaat olivat laajennetusta omatoimikirjastosta. Etenkin vapaamuotoisen palautteen osalta kysely kuitenkin tukee tutkimusta ja tuo esille yksityiskohtaisia palautteita, joten asiakaskyselyn tulosten julkaisua voi pitää aiheellisenä.

4.2.3 Asiakaskyselyn vapaamuotoinen palaute

Seuraavassa suorina sitaatteina kaikki Keravan omatoimikirjaston kesän 2016 aikana saama asiakaskyselyn vapaamuotoinen palaute.

Asiakaspalveluun liittyvä palaute

Kohteliaita poikia töissä.

Oli erittäin ystävällinen herra opastamassa.

Hyvää palvelua, kiitos.

Loistavaa palvelua henkilökunnalta.

Erittäin hyvää palvelua 18.6. lauantaina, kiitos henkilökunnalle!

Aukiolon/kesäaukiolon lisääntymiseen liittyvä palaute

Todella hyvä, että kirjasto on auki lauantaisin myös kesällä. On aikaa käydä rauhassa!

Työssäkäyvälle erittäin tarpeellinen.

Kiva kun auki viikonloppuna.

Hienoa että koko kirjasto käytössä omatoimiaikaan.

Hyvä, että kirjasto on auki myös lauantaina.

Hyvä että kirjasto on auki myös viikonloppuisin.

Hienoa, että koko kirjasto on käytettävissä!

Huikkea palvelu! Kesälauantaisinkin tulee käytyä, kun kirjasto on auki. Järvenpäähän on kiinni.

Hienoa palvelua, että myös kesälauantaisin pääsee lainamaan koko kirjaston tiloista.

Omatoimikirjaston aukioloaikoja voisi laajentaa. Esim. Vantaan Point-kirjaston aukioloajat ovat loistavat.

Lauantaipääsy koko kirjastoon on minulle enemmän kuin hyvä juttu! Kiitos tästä mahdollisuudesta.

Hienoa, että kirjastoon pääsee silloin kun itse ehtii – aukioloajat eivät rajoita. Lauantaiaukiolo on hieno!

Asioinnin sujuvuuteen liittyvä palaute

Vaivaton.

Hyvä käytäntö.

Tosi näppärää asioida.

Helppo asioida, hyvä ratkaisu kesäaikana!

Ihan hyvä juttu kun vaan tajusi miten tulee toimia.

Sisääntulo vaikeaa kun ei muista nettitunnusta. Mutta onneksi henkilökunta päästi sisään.

Hyvin toimii, hieno juttu. Ja mukava, että henkilökunta kuitenkin auttamassa tarvittaessa.

Näin toisella kerralla käynti oli helpompi kun tiesi miten toimii. Mielestäni ihan hyvä juttu eikä ainakaan mitään huonoa sanottavaa.

Muu palaute, yleisluontoinen palaute

Tykkään!

Aivan mahtavaa! Kiitos!

I like the self service system.

Loistava palvelu, kiitos!

Ihan hyvä tapa käydä kirjastossa.

Kiva uusi juttu.

Oikein hyvä idea!

Oikein hyvä keksintö.

Hienoa – toivottavasti jatkuu.

Loistoidea! Lisää tällaista kekseliäisyyttä ja kokeilua.

Ihana yllätys, että sain palauttaa kirjastoon pari kirjaa ja sain vielä varaamani kirjankin!

Hyvin toimi, kiva käydä kesälauantaisin. Varsinkin sadesäällä kirjasto on kivaa ajanvietettä.

Täydellinen konsepti! Asiointi sujuvaa ja arkea helpottavaa. Erinomaista!

Onneksi meillä Keravalla on aivan mahtava kirjasto!

4.2.4 Reporter- ja SmartAdmin -tilastointiohjelmien tiedot

Laadin Keravan kaupunginkirjaston kesän 2016 omatoimilauantaipäiviltä Reporter-tilastointiohjelman apuna käyttäen seuraavat tilastot: kävijämäärät, kävijämäärät tunneittain (tavoite oli 50 kävijää/tunti) sekä automaattien käyttökerrat. Nämä kaikki rajattuna kello 9-14 väliseen aikaan lukuun ottamatta Uutistorin automaattia, jonka otanta oli kello 6-22 väliltä.

Keravan kirjastossa oli kesällä 2016 käytössä yksi palautusautomaatti, kaksi lainausautomaattia ja Uutistorin automaatti, jolla oli mahdollista sekä lainata että palauttaa. Uutistorin automaatin tilastot on poimittu SmartAdmin-ohjelmasta, jossa ei ole mahdollista rajata tilastoja tietyille tuntivälille.

Alun perin oli tarkoitus tilastoida myös sisäänkirjautumiset, mutta niitä tilastoiva SmartAdmin-ohjelma antoi kesän aikana aiheutta epäillä sen luotettavuutta. Lopulta selvisikin, että tilastossa näkyivät vain pääovella suoritettut kirjautumiset. Kuten sanottua, SmartAdminissa ei ole mahdollisuutta rajata tilastoja tietyille tuntivälille, eikä se myöskään näytä kirjautumislaitteiden tapahtumalokeja takautuvasti kuin vain muutaman viikon ajalta.

Tilastointiohjelmaa luovasti käyttämällä ja osaksi arvioimalla oli kuitenkin mahdollista saada jonkinlainen jonkinlainen käsitys siitä, kuinka suuri osa asiakkaista todella onnistui kirjautumaan sisään kesän 2016 lauantaipäivien laajennettuna omatoimiaikana. Tapahtumalokista laskettiin käsin sisäänkirjautumiset siltä ajanjaksolta, jolta lokeja oli saatavilla, ja vertailtiin lukuja kävijälaskurin lukemiin. Tältä pohjalta voi arvioida, että vuoden 2016 kesälauantaisin kello 9-14 välillä hieman alle puolet asiakkaista onnistui sisäänkirjautumisessa ja että onnistumisprosentti nousi kesän edetessä.

Tilastot ovat erillisenä liitteenä (liite 1).

4.3 Omatoimikirjasto kesän 2016 jälkeen

Kesän 2016 jälkeen lauantait muuttuivat taas tavallisiksi aukiolopäiviksi ja laajennettu omatoimiaukiolopäivä vaihtui sunnuntaipäiviin kello 12-15 väliselle ajalle. Kun kesälauantaisin asiakkaiden lähtöoletus vaikutti olleen se, että kirjasto on auki, niin syyssunnuntaisin tilanne oli toinen. Sunnuntait olivat varsin rauhallisia päiviä, ja tuntui siltä, että yksi työntekijä kahden sijaan olisi riittänyt.

Sisäänkirjautuminen aiheutti edelleen jonkin verran ongelmia. Kun kävijämäärätkin olivat vähäiset, päätettiin kevätpuolella kokeilla omatoimikirjastoa avoimin ovin. Käyttö osoittautui toimivaksi: pelättyjä järjestyshäiriöitä ei liiemmin ilmennyt, ja henkilökunnan voimavarat vapautuivat muuhun käyttöön.

Kevään edetessä sisäänkirjautumisesta luovuttiin kokonaan, ja kun kesän tullen oma-toimipäivä vaihtui jälleen lauantaihin, ovet päätettiin pitää auki pysyvästi.

Tätä kirjoitettaessa, marraskuussa 2017, Keravan omatoimikirjaston tilanne on seuraavanlainen: Uutistorin aukioloajat ja muut käytännöt, kuten sisäänkirjautuminen, ovat ennallaan, ja palvelun suosio varsin vakaa. Uutistorin kokoelmaa on laajennettu hyllyllisellä elokuvia ja lastenkirjoja.

Laajennettu omatoimiaukiolo sen sijaan ei tällä hetkellä kuulu Keravan kirjaston palveluihin. Talvikauden sunnuntaiaukiolo ei saavuttanut riittävää suosiota, eikä sitä siksi jatkettu syksyllä 2017.

5 POHDINTAA JA PÄÄTELMIÄ

5.1 Sisäänkirjautuminen vai avoimet ovet?

Kuten luvusta 4.2.1 kävi ilmi, asiakkaiden kirjautuminen sisään kirjastoon nousi Kera-
van kirjaston laajennetun omatoimiaukiolon keskeisimmäksi ongelmakohdaksi. Sisään-
kirjautuminen ei muodostunut riittävän sujuvaksi, ja siinä auttaminen vei kohtuuttoman
paljon henkilökunnan aikaa ja voimia. Sekin, että kirjautumista ylipäättään vaadittiin,
vaikka henkilökunta oli paikalla, herätti jonkin verran kummastusta asiakkaissa.

Syvällisesti ajatellen tunnusluvulla kirjautumisessa voi nähdä tasa-arvo-ongelman.
Henkilökunta ei esimerkiksi aina ehdi käydä avaamassa ovea kaikille niille sisäänpyrki-
jölle, jotka eivät syystä tai toisesta onnistu kirjautumaan. Tunnuslukukirjautuminen
myös jossain määrin asettaa lapset eriarvoiseen asemaan, koska henkilöllisyystodis-
tuksen puuttuessa he eivät voi itsenäisesti hankkia tunnuslukua. Kun lapsi tulee kirjas-
tolle eikä pääse sisään mutta huomaa monen muun pääsevän, se voi vaikuttaa ehkä
merkittävästikin hänen mielikuvaansa kirjastosta. Myöskään näkövammaisen ei voi
tulla omatoimikirjastoon ilman avustajaa.

Omatoimikirjasto, jossa on paikalla henkilökuntaa, on siinäkin mielessä ongelmallinen,
että se väistämättä antaa henkilökunnalle jossain määrin vallan päästää tai olla pääs-
tämättä kirjastoon pyrkivää sisälle. Jos ulko-ovella ihmettelee kiltin näköinen täti-
ihminen, hänet päästää todennäköisemmin sisälle kuin epäilyttävän näköisen huppu-
päisen hahmon. Ongelma on siinä, että huppupäisen hahmon tulisi olla samanarvoinen
asiakas kuin muutkin, eikä hänestä pitäisi tehdä lähtöoletuksia ulkoisen olemuksen
perusteella.

Kirjasto on perinteisesti ollut matalan kynnyksen paikka, jonne on helppo tulla sellaise-
na kuin on. On kuitenkin selvää, että kirjaston omatoimikäyttöön tavallisesti edellytettä-
vät toimet, kuten tunnusluvun hankkiminen ja kirjautumislaitteen käyttö, voivat olla kyn-
nyskysymyksiä esimerkiksi lapsille, vanhuksille, liikuntaesteisille, kielitaidottomille tai
muille toimintakyvyltään rajoittuneille. On tärkeää muistaa sekin, ettei kaikilla ole edes
kirjastokorttia tai mahdollisuutta hankkia sellaista. Henkilöllisyystodistus ja osoite Suo-
messä on tyypillisiä vaatimuksia kirjastokortin saamiselle, eivätkä nämä vaatimukset
kaikkien kohdalla täyty. Silti heitäkin on kohdeltava tasa-arvoisina kirjaston asiakkaina.

Omatoimisia kirjastopalveluita suunniteltaessa on myös tärkeää muistaa, että kirjastojen toiminta on säädetty kirjastolailla, joka velvoittaa kirjastoja täyttämään tietyt tehtävät. Kirjastolain kymmenennen pykälän mukaan yleisen kirjaston tulee olla kaikkien saavutettavissa ja käytettävissä. Lisäksi lain toisen pykälän mukaan lain tarkoitus on muun muassa edistää yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin, ja kolmannen pykälän mukaan yleinen kirjasto on tarkoitettu kaikille väestöryhmille. (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016.) Mielestäni omatoimikirjastojen voi ajatella olevan ristiriidassa näiden lainkohtien kanssa, etenkin jos asettaa omatoimipalvelut samalle viivalle kuin "varsinaiset" palvelut.

Keskeinen kysymys onkin se, ajatellaanko omatoimisten kirjastopalveluiden olevan osa kirjastojen peruspalvelupakettia, jonka sisältöä lakikin määrittelee, vai ajatellaanko niiden olevan vain lisäpalvelu. Niin tai näin, on aiheellista pohtia vähintäänkin sitä, kuinka lisäpalvelukin olisi mahdollisimman monen saavutettavissa.

Tunnusluvun käyttö eri yhteyksissä on joka tapauksessa tätä päivää, ja tulevaisuudessa siihen kytkeytyy luultavasti vielä lisää toimintoja, ellei sitten muunlainen tunnistautuminen sitä syrjäytä. Kokemukseni mukaan Keravan kirjaston asiakkaiden keskuudessa tietoisuus kirjastokorttiin tallennettavasta tunnusluvusta ja sen suomista mahdollisuuksista oli pitkään vähäistä. Syyksi tähän arvelen muun muassa sitä, ettei Keravan kirjaston lainausautomaattien käyttöön vaadittu tunnuslukua ennen syksyä 2017. Uskon, että tunnusluku on nyt huomattavasti aiempaa useamman keravalaisen kirjastokortissa ja että sisäänkirjautuminen omatoimikirjastoon olisi nykyään sujuvampaa.

Keväällä 2017 laajennetun omatoimiajan sisäänkirjautumisesta päätettiin kuitenkin luopua, kuten ilmeni luvussa 4.2.4. Omatoimikirjasto Uutistorilla ennen ja jälkeen kirjaston varsinaisten aukioloaikojen sekä sulkupäivinä vaatii toki edelleen kirjautumisen. Mielestäni sisäänkirjautumisesta luopuminen on ollut tärkeä ja keskeinen muutos ja oikea päätös.

Olen siis sitä mieltä, että laajennetun omatoimiaukiolon aikana Keravan kirjastossa voidaan pitää ovet auki, eikä sisäänkirjautumista näin ollen tarvita. Seuraavassa listaan syitä, miksi ajattelen näin. Johtopäätökset ovat osin omiani ja osin ne ovat muotoutuneet keskusteluissa Keravan kirjaston henkilökunnan edustajien, lähinnä kirjaston johtaja Jari Paavonheimon, kanssa.

1.

Sisäänkirjautumisesta ei ole saatu riittävän sujuvaa, jotta se voisi toimia koko kirjaston ollessa auki. Uutistorin tarpeisiin sujuvuus on riittävää.

2.

Asiakkaille on vaikeaa perustella sitä, miksi sisäänkirjautuminen olisi tarpeen henkilökunnan läsnä ollessa.

3.

Sisäänkirjautumiseen liittyy monia tasavertaisuusongelmia: joillekin asiakkaille laitteen käyttö on eri syistä vaikeaa, lasten on vaikeampi hankkia kirjautumiseen vaadittava pin-koodi, henkilökunnalle lankeaa valta päästää asiakas sisään tai olla päästämättä ja niin edelleen.

4.

Yhdistelmä- avoimet ovet ja vähän henkilökuntaa ei ole johtanut ennalta pelättyihin järjestyshäiriöihin.

5.

Sisäänkirjautumisesta luopuminen ei ole johtanut hallitsemattomaan asiakasryntäykseen.

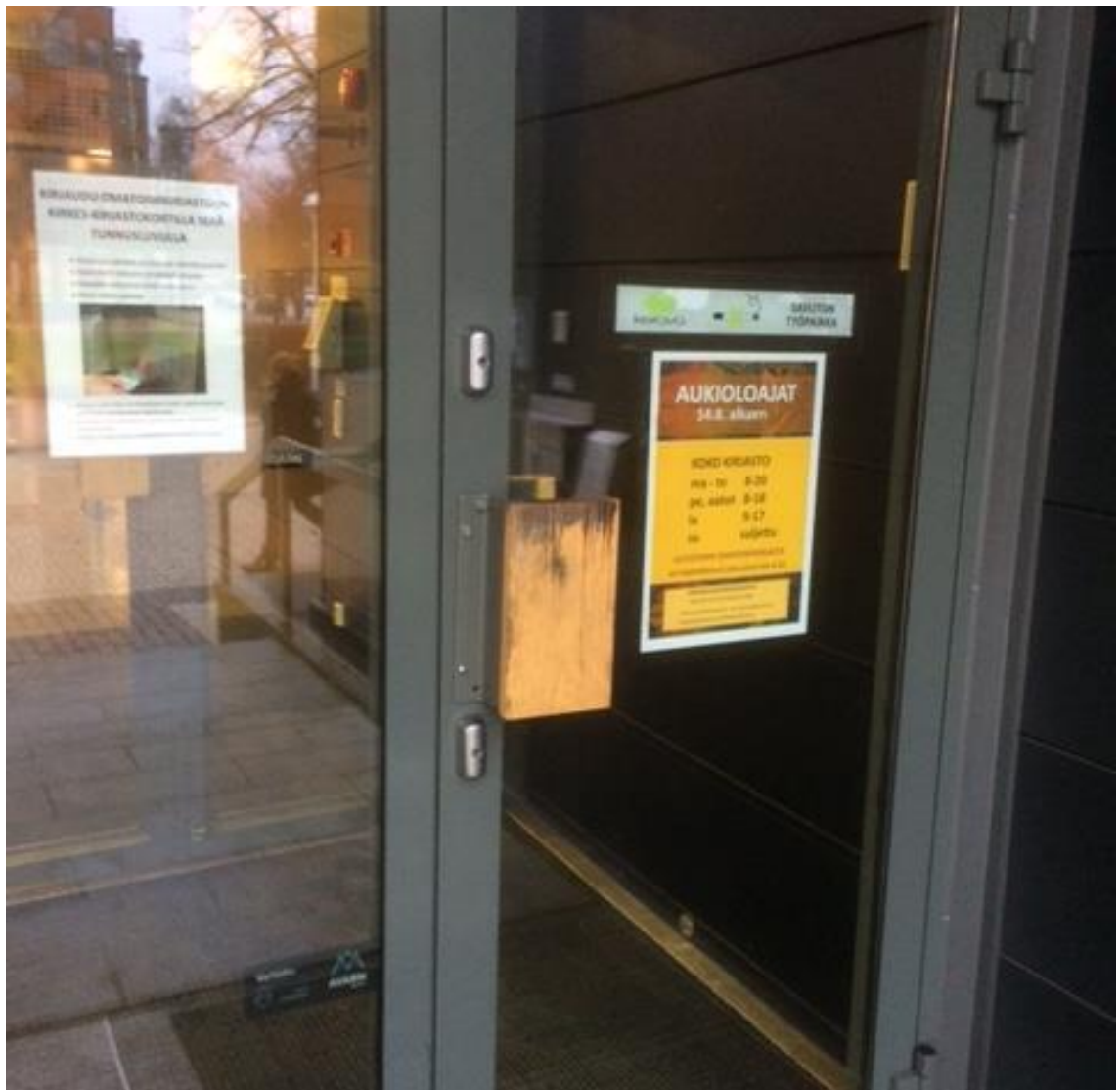
5.2 Tiedottamisen merkitys omatoimikirjastossa

Keravan omatoimikirjastohankkeen tiedottamisessa oli parantamisen varaa, kuten luvussa 4.2.1 kerrottiin. Tiedottamisen vaikeudet kytkeytyivät usein sisäänkirjautumisohjeistukseen. Kirjaston ulko-ovilla oli ohjeita sisäänkirjautumisesta ja omatoimikirjaston käytöstä ovilaseihin teipattuina lappuina ja sähköisellä näytöllä.

Tiedottaminen ei ollut kieliasultaan huonoa, vaikka joitakin täsmennyksiä hankkeen edetessä tehtiin. Tiedotteita ja ohjeita ei myöskään ollut liikaa. Sen sijaan niiden sijoittelussa oli kehitettävää. Esimerkiksi sisäänkäynnin avautuvan oven lasiin (kuva 3) ei ollut kiinnitetty ohjeistusta, vaan oven viereiseen, tavallisesti kiinniolevan oven lasiin (ks. luku 4.2.1) - tämä oli ymmärtääkseni jonkinlainen periaatekysymys.

Toinen periaatekysymykseksi ymmärtämäni yksityiskohta oli se, että tiedotteiden ei haluttu olevan kovin suurella fontilla kirjoitettuja. Ymmärrän toki sen, että esteettiset seikat ja tyylikysymykset ovat tärkeitä, mutta mielestäni niiden ei tarvitse ajatella olevan ristiriidassa onnistuneen tiedottamisen kanssa.

Omatoimikirjastojen tiedottamiseen ja ohjeistukseen on syytä kiinnittää erityistä huomiota, koska paikalla ei välttämättä ole henkilökuntaa oikaisemassa ja täsmentämässä. Sujuvan itsepalvelun ehto on se, että esimerkiksi automaattien yhteydessä on selkeät ohjeet.



Kuva 3. Keravan kaupunginkirjaston sisäänkäynti marraskuussa 2017. Kesästä 2016 poiketen myös ulko-oveen on kiinnitetty tiedote.

5.3 Keravan tapaus - omatoimikirjasto vai ei?

Olen jäänyt pohtimaan sitä, oliko Keravan kirjaston laajennetun omatoimiaukiolon mallissa lopulta kyse nimenomaan omatoimikirjastosta. Perustelen tätä sillä nurinkurisuudella, että laajennettu omatoimiaukiolo sai paljon kiitosta asiakaspalvelusta. Omatoimikirjasto hyvällä asiakaspalvelulla kuulostaa hieman kummalliselta. Toisaalta keskeiset kirjaston ydintoiminnot, lainaus ja palautus, oli automatisoitu, ja siinä mielessä kyse oli kyllä itsepalvelusta.

Kiinnostavaa onkin se, missä kulkee raja, jonka ylityttyä perinteisestä kirjastosta tulee omatoimikirjasto. Kysymys voi äkkiseltään kuulostaa epäolennaiselta ja viisastelevaltakin, mutta ainakin asiakasta käsitteen väljyys saattaa hämmentää, ja kenties kirjastoammattilaisenkin on syytä tutkiskella perusteellisesti sitä, mitä kaikkea itsepalvelun käsitteen taakse lopulta kätkeytyy: onko itsepalvelua sielläkin, missä emme sitä näe? Tiedämme, että lainaus- ja palautusautomaattien käyttö on itsepalvelua, vaikkamme enää joka kerta automaatin nähdessämme ajattelekaan, että tuo se edustaa itsepalvelua. Vaan muistammeko, että itsepalvelusta on kyse siinäkin täysin itsestäänselvyytenä pitämässämme tapahtumasarjassa, kun asiakkaat omaehtoisesti käyskentelevät hyllyjen välissä ja valikoivat tarvitsemaansa aineistoa? Puhutaan siis *avohyllyistä*, vastakohdista sille, että vain kirjaston henkilökunnalla olisi oikeus tutkia kokoelmia ja ottaa kirjoja hyllystä.

Nykypäivänä automaattit ja verkkokirjastot mielletään olennaiseksi osaksi tavallista kirjastoasiointia, ja niitä käytetään varsin ahkerasti. Omatoimisuus on tullut kirjastoihin vähitellen, ja se on merkittävä osa myös sellaista kirjastovierailua, jota ei mielletä omatoimikirjastossa käynniksi. Myös läsnäolevan henkilökunnan määrä vaihtelee normaalinakin aukioloaikana, joten senkään perusteella ei voi määritellä, milloin ollaan omatoimikirjastossa ja milloin ihan tavallisessa kirjastossa.

Itsepalvelua on kirjastoissa siellä sun täällä, ja kuten sanottua, kaikkea sitä ei edes tunnista itsepalveluksi. Mikä siis lopulta on tämä paljon puhuttu omatoimikirjasto? Ja miksi päädyin pohtimaan omatoimikirjaston käsitettä? Muun muassa juuri siksi, että Keravan omatoimikirjasto sai kesällä 2016 hyvää palautetta nimenomaan asiakaspalvelusta. Tämä on tietenkin kummallista, sillä eihän omatoimikirjastossa kuuluisi olla asiakaspalvelua.

Siksi mietin, oliko Keravan kirjaston niin sanotussa laajennetussa omatoimiaukiolossa kuitenkaan kyse omatoimikirjastosta. Jos ei, niin mistä sitten? Jos unohdetaan sisäänkirjautuminen (josta sittemmin luovuttiin), keskeisin ero tavalliseen aukioloon oli se, että palvelutiski ei ollut miehitetty, ja henkilökunta oli jalkautunut asiakkaiden keskuuteen. Rutiininomaiset toiminnot, kuten lainaus ja palautus, tapahtuivat toki automatisoidusti, mutta automaattit ovat paljolti käytössä myös normaalina aukioloaikana.

Kokemukseni osoittaa senkin, että jos kirjaston työntekijä on läsnä omatoimiaikana, hän väistämättä enemmän tai vähemmän on läsnä nimenomaan asiakaspalvelijana, vaikka teoriassa tavoiteltaisiinkin jotain muuta. Se, että kirjaston työntekijä on niin sanotussa omatoimikirjastossa läsnä vain tilavalvojana, onnistunee vain teoriassa.

Huomasin myös, että omatoimikirjasto-sana ei aina ollut asiakkaalle helppo ymmärtää. Tunnustan, että tällöin käytin "kiellettyä" itsepalvelu-sanaa täsmennyksenä, ja muistaakseni sen kautta omatoimikirjaston toiminta-ajatus aukesi paremmin. Omatoimikirjasto on ihan hyvä sana ja aika lailla jo vakiintunut yleiseen käyttöön, mutta tarvitseeko itsepalvelusta puhumista niin kauheasti kaihtaa?

Kokemukseni ja tutkimustyöni perusteella kannustaisin harkitsemaan sitä vaihtoehtoa, että omatoimikirjastoksi kutsuttaisiin vain sellaista kirjastoa, jossa ei ole lainkaan henkilökunnan edustajia paikalla. Ajattelen näin siksi, koska Keravan laajennetun omatoimiaukiolon aikana henkilökunnan läsnäolo mainostetusta omatoimisuudesta huolimatta aiheutti jonkin verran hämmennystä asiakkaissa, ja itsekin koin jossain määrin epävarmuutta omassa roolissani.

Perustelen mielipidettäni myös sillä, että kirjastokäyntiin normaalinakin aukioloaikana kuuluu paljon sellaista, mikä tarkemmin ajateltuna on itsepalvelua. Mielestäni palvelutiskin sulkeminen ei vielä johda omatoimikirjaston kriteerien täyttymiseen, jos paikalla on henkilökuntaa.

Palvelutiskistä (kuva 4) puheen ollen haluan mainita, että omatoimikirjastojen suljetut palvelutiskit ovat surumielinen näky - melkein yhtä surumielinen kuin hämmentynyt asiakas, joka omatoimiaikana suljetun tiskin luona odottaa virkailijaa, joka ei koskaan saavu. Mielestäni tyylikäs ratkaisu tähän olisivat jonkinlaiset sermit tai verhot, joilla tiskit eristettäisiin pois näkyvistä omatoimiajaksi. Keravalla kysymykseen voisivat tulla vaikkapa verhot, joihin olisi painettu historiallisia kuvia entisajan Keravasta.



Kuva 4. Keravan kaupunginkirjaston palvelutiski.

5.4 Uudenlainen asiakaspalvelun muoto

Vaikka asiakkaiden sisäänkirjautuminen ei ongelmatonta ollutkaan, laajennetun oma-toimiaukiolon kokeilu Keravan kirjastossa oli kokonaisuutena ehdottoman onnistunut kokeilu. Se, että perinteistä palvelutiskillä tapahtuvaa asiakaspalvelua ei ollut, uudisti asiakaspalvelun luonnetta. Kohtaamiset asiakkaiden kanssa muuttuivat jollain tapaa intensiivisemmiksi. Osaksi tämä selittyy sillä, että kokeilujakson alussa henkilökunta ja asiakkaat tavallaan opettelivat yhdessä uutta käytäntöä. Itse koin, että omatoimikirjastossa olin ikään kuin uudessa kirjastoammatissa: en kirjastovirkailija enkä kirjastonhoitaja vaan ehkä jonkinlainen tulevaisuuden kirjastotyöntekijä.

Asiakaspalvelusta tulikin paljon myönteistä palautetta. Uskon, että me henkilökunnan edustajat annoimme itsestämme joustavan vaikutelman, kun emme käännytäneet kehtään ovella, vaikka kirjastokortti ja tunnusluku olisivat puuttuneetkin. Kieltämättä asiakaspalveluun tuli panostettua erityisellä tavalla, koska oli valmistautunut ottamaan vastaan erilaisia reaktioita asiakkailta, eikä itsekään osannut aina ennakoida sitä, millaisiksi asiakaspalvelutilanteet käytännössä muotoutuisivat.

Poikkeuksellisessa tilanteessa hyvän asiakaspalvelun merkitys siis korostui. On tosin nurinkurista, että omatoimikirjasto saa hyvää palautetta asiakaspalvelusta, koska luullakseni monissa omatoimikirjastohankkeissa on vähintään osatavoitteena vähentää asiakaspalvelua tai lopettaa se kokonaan.

Keravan omatoimikirjastohankkeen yllätyslöydös, *jalkautuva asiakaspalvelija*, on mielestäni hyödyllinen kehitysmahdollisuus, vaikkei se varmaankaan ollut osa alkuperäistä suunnitelmaa. Kokemukseni perusteella vaikuttaa vahvasti siltä, että asiakkaiden pariin jalkautunutta, käytävillä ja hyllyjen väleissä vaeltelevaa kirjastotyöntekijää on helpompi lähestyä kuin tiskin takana päivystävää toteemia.

Massiivisista tiskikokonaisuuksista luopuminen on kirjastoissa tätä päivää. Hierarkkisia asetelmia halutaan purkaa. Toisaalta on asiakasryhmiä, joille on tärkeää saada asioida nimenomaan tiskillä, eikä heitä saa väheksyä. Ehkä tulevaisuuden kirjastossa onni löytyy yhdistelemällä sopivassa määrin uutta ja perinteistä; kevennetään vanhoja rakennelmia, muttei pureta kokonaan, ja tuodaan moderneja vaihtoehtoja rinnalle.

Turun yliopiston kirjastoissa alettiin vuonna 2013 noudattaa uutta palvelukonseptia, johon kuului isoista palvelutiskeistä luopuminen ja *hakeutuva asiakaspalvelu*, jota termiä Turun yliopisto käyttää. Terminologia on vasta muotoutumassa, eikä yhtä, vakiintunutta ilmaisua vielä ole. Jalkautuvaa asiakaspalvelua ja hakeutuvaa asiakaspalvelua ei tule sekoittaa *hakeutuvaan kirjastotyöhön*, jolla tarkoitetaan sitä, että kirjasto menee asiakkaan luo: kotipalvelua, kirjastoautoja, sairaaloiden ja vankiloiden kirjastopalveluja. (Koskimies 2010, 9; Pöyry 2015, 24-25; Turun yliopisto 2015.)

Hakeutuvan palvelun mallia perusteltiin Turun yliopistossa nimenomaan sillä, että siten henkilökunta olisi helpommin asiakkaiden lähestyttävissä. Uuden palvelukonseptin mukaan kirjaston henkilökunnan tulee aktiivisesti tarjota apuaan ja huomioita asiakkaat vähintään sanattomalla viestinnällä, mutta kuitenkin samalla ohjata asiakkaita käyttämään lainaus- ja palautusautomaatteja. Näin toimimalla henkilökunnan resursseja vapautuisi rutiinitehtävistä kirjastoalan syvällisemmän osaamisen hyödyntämiseen, kuten asiakkaiden neuvontaan ja aineistojen tunnetuksi tekemiseen. Asiakkaiden ja henkilökunnan välille toivotaan aiempaa vaivattomampaa ja vuorovaikutuksellisempaa suhdetta. (Pöyry 2015, 24-25; Turun yliopisto 2015.)

Turun kauppakorkeakoulun kirjastossa selvitettiin asiakkaiden kokemuksia hakeutuvasta asiakaspalvelusta. Selvityksen mukaan henkilökunta todella koettiin helposti lähestyttäväksi, mutta toisaalta hakeutuvan asiakaspalvelun koettiin jossain määrin olevan vastoin käsitystä kirjastosta rauhallisena paikkana. Selvityksestä kävi ilmi sekin, että kauppakorkeakoulun kirjaston asiakkaat haluavat useimmiten toimia itsenäisesti. (Pöyry 2015, 36.)

On hyvä tiedostaa, että erilaisilla kirjastoilla on erilaiset asiakkaat. Turun kauppakorkeakoulun kirjaston asiakkaat ovat oletettavasti pääosin nuoria opiskelijoita, joiden on helppo käyttää automaatteja ja joiden sosiaalisen käyttäytymisen prioriteetteihin tuskin kuuluu hakeutuminen kontaktiin kirjaston työntekijöiden kanssa. Keravan kaupunginkirjaston - kuten varmasti useimpien yleisten kirjastojen - asiakkaissa on paljon vanhempaa väkeä, ja joillekin heistä kirjaston henkilökunta saattaa olla päivän ainoa ihmiskontakti. Totta lienee sekin, että hakeutuva - tai jalkautuva - asiakaspalvelu on taitolaji: olisi osattava luontevasti yhdistää palvelualltius ja hienotunteisuus, pitäisi olla tunneälykäs ja silmää toimia tilanteen mukaan.

5.5 Itsepalvelu kirjastossa voi olla hyvästäkin

Kuten luvusta 2.2 käy ilmi, itsepalvelu kirjastoissa ei ole uusi ilmiö. Se ei myöskään ole välttämättä aina huono asia. Olen taipuvainen suhtautumaan kriittisesti itsepalveluun kirjastoissa, mutta kun tarkastelen itsepalvelun historiaa ja käsitettä syvällisesti, joudun myöntämään, että joissakin tapauksissa itsepalvelu saattaa edistää kirjastolaitoksen arvojen toteutumista jopa paremmin kuin henkilökunnan tarjoama palvelu.

Otetaan esimerkiksi vaikka avohyllyt, siis käytäntö, että kirjaston asiakas saa vapaasti itse etsiä kirjoja hyllystä. *Suomen yleisten kirjastojen historia* -teoksen artikkelissaan *Modernin suomalaisen kirjastoliikkeen synty* Pirjo Vatanen kirjoittaa kirjastojen avohyllyistä seuraavasti:

Avohyllyt ovatkin ehkä yleisten kirjastojen tunnusmerkillisin piirre. Niillä edistetään käyttäjien autonomisuutta ja valinnanvapautta, rohkaistaan tekemään kirjallisia löytöretkiä selailun avulla ja tehostetaan kirjastotyötä lisäämällä käyttäjien itsepalvelua.

(Vatanen 2009, 275.)

Vatosen näkemys saa minut pohtimaan sitä, että itsepalvelu kirjastoissa voi toteutua kahdella eri tavalla: niin, että se tukee kirjastotoiminnan perusperiaatteita, tai niin, että se ei tue niitä. Avohyllyt ovat itsepalvelua, mutta ne eivät ole itsepalvelua itsepalvelun vuoksi, eivätkä ne ole itsepalvelua esimerkiksi säästösyistä.

Kun avohyllyt aikoinaan otettiin käyttöön, otettiin samalla historiallinen edistysaskel kohti tasa-arvoisempaa ja sivistävämpää kirjastoa. Tänä päivänä avohyllyt kirjastoissa ovat itsestäänselvyys, eikä niitä tule ajatelleeksi itsepalveluna.

Olennaista lieneekin se, että asiakkaan saatavilla olisi erilaisia palveluvaihtoehtoja; että asiakkaan olisi mahdollista valita henkilökunnan tarjoaman palvelun ja itsepalvelun välillä sen mukaan, mikä missäkin tilanteessa parhaalta tuntuu.

Toivon päättäjiltämme viisautta ymmärtää kirjastolaitoksen merkitys yhteiskunnassa, jotta kirjastopalvelut säilyisivät monipuolisina, sivistävinä ja tasa-arvoisina. Tähän kuuluu se, ettei itsepalvelua ja uutta tekniikkaa tarvitsisi käyttää säästökeinoina, vaan niitä voitaisiin hyödyntää nimenomaan niin, että kirjastot entistä paremmin täyttäisivät niille säädetyt tehtävät.

LÄHTEET

Aalto, M. 2015. Suomen suurin itsepalvelukirjasto syntyy Vantaalle - kaikki käyttäjät kuvataan ja tunnistetaan. Helsingin Sanomat 26.11.2015. Viitattu 17.11.2017
<https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000002868868.html>

Blomqvist, J. 2015. Henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastoista. Opinnäytetyö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma (YAMK). Turku: Turun Ammattikorkeakoulu.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/101715/Blomqvist_Janne.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Elenius, L. 2014. Kirjasto ilman henkilökuntaa. Kirjastolehti 5/2014. Saatavilla
<http://kirjastolehti.fi/artikkelit/kirjasto-ilman-henkilokuntaa/>

HelMet-verkkokirjasto 2017a. Selkoesittely. Viitattu 17.11.2017
[http://www.helmet.fi/fi-FI/Info/Asiakkaana_kirjastossa/Selkoesittely_mika_kirjasto_on\(115445\)](http://www.helmet.fi/fi-FI/Info/Asiakkaana_kirjastossa/Selkoesittely_mika_kirjasto_on(115445))

HelMet-verkkokirjasto 2017b. Omatoimikirjastot. Viitattu 24.10.2017
http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Omatoimikirjastot

Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 1997. *Tutki ja kirjoita*. Tampere: Kirjayhtymä.

Huhtanen, A. 1988. *Tietohuollon tuleva tekniikka : tietotekniikka kirjastossa ja tietopalvelussa 2010*. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Jussila, V. 2014. Haluatko lainata porakoneen tai hiiripuvun? - Kirjasto ei enää ole enää entisensä. Suomen Kuvalehti 2014. Viitattu 17.11.2017
<https://suomenkuvalehti.fi/jutut/kulttuuri/haluatko-lainata-porakoneen-tai-hiiripuvun-kirjasto-ei-ole-ena-entisensa/?shared=50126-455b96f2-1>

Jyväskylän yliopisto 2015. Havainnointi eli observointi. Viitattu 27.11.2017
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankinta/menetelmat/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetyoe>

Kajaanin ammattikorkeakoulu 2017. Opinnäytetyöpakki. Viitattu 5.12.2017

<https://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Luotettavuus>

Keravan kaupungin verkkosivut 2017. Kerava: tilastotietoa 2016. Viitattu 31.10.2017

<https://kerava.fi/kerava-info/Documents/Tilastokirja%20yhdistelm%c3%a4%202016.pdf>

Keravan kaupungin verkkosivut 2017. Yleistä kirjastosta (Keravan kaupungin verkkosivut). Viitattu 31.10.2017

<https://www.kerava.fi/palvelut/kirjastokulttuuri-ja-museot/kirjasto/yleist%C3%A4-kirjastosta>

Keravan verkkokirjasto 2017. Viitattu 31.10.2017

<https://kerava.verkkokirjasto.fi/web/arena/kirjastot>

Koskimies, I. 2010. Älkää unohtako meitä - Räätlöityjen kulttuuripalvelujen tarve, toteutus ja sovellettavuus kirjaston kotipalvelussa. Opinnäytetyö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/22137/Koskimies_Inari.pdf?sequence=1

Kuntaliiton verkkosivut 2017. Viitattu 8.11.2017

<https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/kaupunkien-ja-kuntien-lukumaarat>

Lahtinen, M. 2010. Kirjastojen maa. Tampere: Vastapaino.

Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016. Annettu Helsingissä 29.12.2016. Saatavilla

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161492>

Ollikainen, S. 2015. Kohti omatoimisempaa kirjastoa - itsepalvelun kehitys suomalaisissa kirjastoissa. Opinnäytetyö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/97368/Ollikainen_Siiri.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017. Kirjastoverkko. Viitattu 17.11.2017

<http://minedu.fi/kirjastoverkko>

Mustikkamäki, M. 2015. Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015. 4/1015 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston julkaisuja.

<http://www.avi.fi/documents/10191/1263926/Selvitys+Suomen+yleisten+kirjastojen+omatoimipalvelujen+toteutumisesta+2015/0ae53ecd-c2ff-4088-b315-ba7b73cb7205>

Pakarinen, A. 2014. Kokemuksia omatoimikirjastoista. Kirjastoalan keskiössä. Viitattu 24.10.2017

<http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/#.We8MvIVs8y5>

Pesonen, S. 2016. Omatoimisen palvelun käyttöönotto kirjastossa - case: Ilpoisten kirjasto. Opinnäytetyö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Turku: Turun Ammattikorkeakoulu.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115087/Pesonen_Sanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pätäri T. 2016. Omatoimikirjasto ei poista henkilökunnan tarvetta. Mielipidekirjoitus. Turun Sanomat 10.8.2016. Viitattu 17.11.2017

<http://www.ts.fi/mielipiteet/lukijoilta/2743313/Omatoimikirjasto+ei+poista+henkilökunnan+tarvetta>

Pöyry, R. 2015. "Palvelusta pitää antaa kyllä täys kymppi" - kauppakorkeakoulun kirjaston kehittämisen arviointi. Opinnäytetyö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/88429/Poyry_Riikka.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saarinen, S., Tiirikainen, K. 2015. *Rakastan kirjastoa : Tarinoita lukijoilta*. Helsinki: Avain.

Saarti, J. 2009. Seinätön kirjasto: tieto- ja viestintätekniikkaa yleisissä kirjastoissa 1970-1990-luvuilla. Teoksessa Ilkka Mäkinen (toim.) *Suomen yleisten kirjastojen historia*. Helsinki: BTJ Kustannus.

Taarasti, R. 2014. Itsepalvelukirjastot tulevat. Kolumni. Kirjastokaista.fi
<http://www.kirjastokaista.fi/cult24-kolumni-itsepalvelukirjastot-tulevat/>

Tilastot.kirjastot.fi 2017. Suomen yleisten kirjastojen tilastot (tilastohaku, hakusana "kerava"). Viitattu 31.10.2017
<http://tilastot.kirjastot.fi/orgs=80&years=2016&stats=1%2C33%2C100%2C101%2C104%2C107%2C108%2C109%2C110%2C111%2C112%2C115%2C183#results>

Turun yliopiston kirjaston verkkosivut 2015. Kirjasto lähemmäs asiakasta: enemmän aikaa asiakaspalveluun. Viitattu 5.12.2017
<https://www.utu.fi/fi/yksikot/kirjasto/ajankohtaista/uutiset/Sivut/hakeutuva-palvelu.aspx>

Vaarne, V. 2017. Uusi laki tekee kirjastoista demokratian puolustajia. Kirjastolehti.fi
<http://kirjastolehti.fi/artikkelit/uusi-laki-tekee-kirjastoista-demokratian-puolustajia/>

Vatanen, P. 2009. Modernin suomalaisen kirjastoliikkeen synty. Teoksessa Ilkka Mäkinen (toim.) Suomen yleisten kirjastojen historia. Helsinki: BTJ Kustannus, 275.

Wikipedia 2017. Kerava. Viitattu 31.10.2017
<https://fi.wikipedia.org/wiki/Kerava>

Wikipedia 2017. Sipoo. Viitattu 31.10.2017
<https://fi.wikipedia.org/wiki/Sipoo>

Wikipedia 2017. Tuusula. Viitattu 31.10.2017
<https://fi.wikipedia.org/wiki/Tuusula>

Keravan laajennetun omatoimikirjaston tilastot kesältä 2016

| Kävijämäärä kesäkuussa 2016 | | | |
|-----------------------------|------------|-----------|------------|
| | Pääovi | Sivuovi | Yhteensä |
| 4.6. | 187 | 82 | 269 |
| 11.6. | 134 | 66 | 200 |
| 18.6. | 215 | 43 | 258 |
| 25.6. (sulj.) | - | - | - |
| <i>Keskiarvo</i> | <i>179</i> | <i>64</i> | <i>242</i> |

| Kävijämäärä heinäkuussa 2016 | | | |
|------------------------------|------------|-----------|------------|
| | Pääovi | Sivuovi | Yhteensä |
| 2.7. | 148 | 36 | 184 |
| 9.7. | 131 | 43 | 174 |
| 16.7. | 153 | 52 | 205 |
| 23.7. | 151 | 36 | 187 |
| 30.7. | 148 | 28 | 176 |
| <i>Keskiarvo</i> | <i>146</i> | <i>39</i> | <i>185</i> |

| Kävijämäärä elokuussa 2016 | | | |
|----------------------------|------------|-----------|------------|
| | Pääovi | Sivuovi | Yhteensä |
| 6.8. | 221 | 50 | 271 |
| 13.8. | 173 | 28 | 201 |
| <i>Keskiarvo</i> | <i>197</i> | <i>39</i> | <i>236</i> |

| Kävijämäärät tunneittain kesäkuussa 2016 (vilkkain tunti, rauhallisin tunti) | | | | |
|---|------|-------|-------|---------------|
| | 4.6. | 11.6. | 18.6. | 25.6. (sulj.) |
| Klo 9-10 | 32 | 21 | 20 | - |
| Klo 10-11 | 50 | 35 | 21 | - |
| Klo 11-12 | 42 | 50 | 64 | - |
| Klo 12-13 | 60 | 44 | 71 | - |
| Klo 13-14 | 85 | 52 | 84 | - |
| <i>Keskiarvo</i> | 54 | 40 | 52 | - |

| Kävijämäärät tunneittain heinäkuussa 2016 | | | | | |
|--|------|------|-------|-------|-------|
| | 2.7. | 9.7. | 16.7. | 23.7. | 30.7. |
| Klo 9-10 | 15 | 15 | 24 | 13 | 14 |
| Klo 10-11 | 42 | 27 | 42 | 23 | 33 |
| Klo 11-12 | 38 | 34 | 46 | 40 | 45 |
| Klo 12-13 | 42 | 64 | 59 | 51 | 49 |
| Klo 13-14 | 48 | 35 | 35 | 63 | 38 |
| <i>Keskiarvo</i> | 37 | 35 | 41 | 38 | 36 |

| Kävijämäärät tunneittain elokuussa 2016 | | |
|--|------|-------|
| | 6.8. | 13.8. |
| Klo 9-10 | 11 | 22 |
| Klo 10-11 | 46 | 47 |
| Klo 11-12 | 79 | 38 |
| Klo 12-13 | 48 | 42 |
| Klo 13-14 | 87 | 52 |
| <i>Keskiarvo</i> | 54 | 40 |

| Automaattien käyttökerrat kesäkuussa 2016 | | | |
|--|--------------------|-----------------|-----------------|
| | Palautusautomaatti | Lainausautom. 1 | Lainausautom. 2 |
| 4.6. | 80 | 44 | 44 |
| 11.6. | 66 | 21 | 31 |
| 18.6. | 70 | 36 | 45 |
| 25.6. (sulj.) | - | - | - |
| <i>Keskiarvo</i> | <i>72</i> | <i>34</i> | <i>40</i> |

| Automaattien käyttökerrat heinäkuussa 2016 | | | |
|---|--------------------|-----------------|-----------------|
| | Palautusautomaatti | Lainausautom. 1 | Lainausautom. 2 |
| 2.7. | 44 | 28 | 24 |
| 9.7. | 38 | 19 | 21 |
| 16.7. | 59 | 29 | 35 |
| 23.7. | 54 | 21 | 29 |
| 30.7. | 45 | 27 | 23 |
| <i>Keskiarvo</i> | <i>48</i> | <i>25</i> | <i>26</i> |

| Automaattien käyttökerrat elokuussa 2016 | | | |
|---|--------------------|-----------------|-----------------|
| | Palautusautomaatti | Lainausautom. 1 | Lainausautom. 2 |
| 6.8. | 71 | 29 | 32 |
| 13.8. | 76 | 36 | 31 |
| <i>Keskiarvo</i> | <i>74</i> | <i>33</i> | <i>32</i> |

| Uutistorin automaatti: lainat ja palautukset (klo 6-22) kesäkuussa | | |
|---|-----------|-------------|
| | Lainat | Palautukset |
| 4.6. | 15 | 67 |
| 11.6. | 19 | 39 |
| 18.6. | 30 | 33 |
| 25.6. (sulj.) | - | - |
| <i>Keskiarvo</i> | <i>21</i> | <i>46</i> |

| Uutistorin automaatti: lainat ja palautukset (klo 6-22) heinäkuussa | | |
|--|-----------|-------------|
| | Lainat | Palautukset |
| 2.7. | 10 | 36 |
| 9.7. | 26 | 31 |
| 16.7. | 30 | 64 |
| 23.7. | 23 | 44 |
| 30.7. | 17 | 38 |
| <i>Keskiarvo</i> | <i>21</i> | <i>43</i> |

| Uutistorin automaatti: lainat ja palautukset (klo 6-22) elokuussa | | |
|--|------------------|------------------|
| | Lainat | Palautukset |
| 6.8. | 20 | 54 |
| 13.8. | Tiedot puuttuvat | Tiedot puuttuvat |
| <i>Keskiarvo</i> | <i>20</i> | <i>54</i> |